KULLANILABİLİRLİK İLKELERİ REHBERİ

REHBERİN KULLANIMI

Geliştirilen KAMIS Rehberi; "İnternet Sitelerinde Kullanılabilirlik ve Erişilebilirlik Rehberi", "Kullanılabilirlik İlkeleri Rehberi", "Erişilebilirlik İlkeleri Rehberi" ve "Kamu İnternet Siteleri Mevzuat Bilgileri Rehberi" ve "Teknoloji Rehberi" olmak üzere 5 ayrı alt rehbere ayrılarak kamu kurumlarının hizmetine sunulmuştur.

KAMİS Rehberi'nin bu alt rehberinde; internet sitesi arayüzlerine yönelik dikkat edilmesi gereken temel özelliklerden ve arayüzler geliştirilirken yerine getirilmesi beklenen kullanılabilirlik ve görsel tasarım ilkelerinden bahsedilmektedir. Rehber; Kategori, İlke, Açıklama, Yönergeler, Referanslar, Faydalı Kaynaklar, Örnekler, Önem Derecesi ve Etiketler olmak üzere 9 bölümden oluşmaktadır.

- İlke bölümünde, ilgili başlığı özetleyen açıklayıcı bir cümle bulunmaktadır.
- Önem Derecesi, ilkenin internet sitesi kullanılabilirliği göz önünde bulundurulduğunda diğer ilkelerden ne kadar önce değerlendirilmesi gerektiğini ifade eder. İlkenin bulunduğu sayfanın sağ üstünde yıldızlarla ifade edilmiştir.
- Açıklama bölümünde, ilkenin daha kolay anlaşılması için gerekli ifadeler yer almaktadır.
- Yönergeler bölümünde araştırma bulguları sonuçları gibi detaylı bilgilendirmeler ile ilkenin uygulanmasını kolaylaştırmak için detaylı bilgiler yer almaktadır.
- Örnek bölümünde, ilkeye yönelik kamu kurumlarının internet sitelerinden olumlu ve / veya olumsuz örnekler yer verilmektedir.
- Referanslar bölümünde TS EN ISO 9241-151 ve WCAG 2.0 standartlarında karşılık gelen kriter numaraları verilmektedir.
- Faydalı Kaynaklar bölümünde ilkeyle alakalı yapılan araştırmalar, uluslararası çalışmalar vb. kaynaklar bulunmaktadır.
- Etiketler bölümünde ilke ile benzerlik gösteren diğer ilkelere kolaylıkla ulaşmak için kullanılan etiket sözcükleri yer almaktadır.

1. KULLANICI ODAKLI TASARIM

Kullanıcı odaklı tasarım, geliştirilen internet sitesinin hedef kitlenin ihtiyaçları göz önünde bulundurularak geliştirilmesi ve kullanıcıların internet sitesi geliştirme sürecinin her aşamasına dâhil edilmesi olarak ifade edilmektedir. İnternet sitelerinin temel amacı kullanıcıların hayatlarını kolaylaştırmak ve ihtiyaç duydukları işlemleri kolaylıkla gerçekleştirmelerini sağlamaktır. Dolayısıyla, internet siteleri geliştirilirken kullanıcılar sürecin merkezinde yer alacak şekilde çalışmalar yürütülmeli, site içerisinde yapılacak geliştirme ve düzenlemeler de yine kullanıcıların işlemlerini doğru, kolay ve hızlı yapabilmesi hedeflenerek gerçekleştirilmelidir.

Uluslararası Standartlar Örgütü'nün (ISO) tanımladığı 13407 numaralı standarda göre ise kullanıcı odaklı tasarım, geliştirilecek sistemin etkinlik ve verimliliğinin artırılması amacıyla, insan faktörü ve ergonomi bilgisini birleştiren yinelemeli (kendini tekrar eden) bir süreç olarak tanımlanmaktadır. ISO 13407'ye göre kullanıcı odaklı tasarım planlama, geliştirme, ölçme ve uygulama aşamalarından oluşmakta olup, kullanıcıların bu sürecin tamamına dâhil edilmesi gerekmektedir.

Bu Kullanılabilirlik İlkeleri Rehberi'nde,

- Hedef Kitleye Uygun Tasarım
- Kullanıcı Profilleri
- Kullanıcıların Beklentileri

İlkeleri ele alınacaktır.

1.1. Hedef Kitleye Uygun Tasarım

İlke

İnternet siteleri tasarlanırken, kullanıcı özellikleri ve kullanım şekilleri göz önünde bulundurulmalıdır.

Açıklama

İnternet siteleri tasarımının hedef kitledeki kullanıcılara göre şekillendirilmesi, o internet sitesinin başarısı açısından çok büyük önem arz etmektedir. Kullanıcı ihtiyaçlarının dikkate alınmadığı internet siteleri, çok büyük emekler harcanmış olsa dahi başarısız olmaktadır. İyi bir site sadece görselliği veya kullanılan teknolojiler ile değil, aynı zamanda kullanılabilirliği ve içeriğiyle de kendini ortaya koyar.

Kurumların zaman içinde hedef kitleye yönelik yeni hizmetleri ve görevleri oluşabilir. Başarılı bir internet sitesi, ileride bu genişlemenin olabileceği dikkate alınarak hazırlanır.

Yönergeler

- Görsel bileşenler, yazı karakter özellikleri, menü tasarımı kullanıcı özelliklerine uygun olarak hazırlanmalıdır.
- Kullanıcılara sunulan içerik, internet sitesinin kullanım amacına uygun olmalıdır.
- İçerikler hedef kitleye ve onların görevlerine uygun olmalıdır.
- İçerik, görsel tasarım bileşenlerinin gölgesinde kalmamalıdır.
- Genişlemeye açık bir teknik ve navigasyon yapısı kullanılmalıdır.

Örnek



Örnek sitenin yetişkin ve çocuklar için hazırlanmış ayrı sayfalarında görünüm hedef kitleye uygun olacak şekilde tasarlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.1.3 - Appropriateness of content for the target group and tasks

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/usability-of-websites-for-teenagers/
- https://www.webdesignerdepot.com/2011/12/designing-for-your-target-audience/

1.2. Kullanıcı Profilleri

İlke

Tasarım sürecinde hedef kitleyi temsil eden persona (profil örnekleri) oluşturulmalıdır.

Açıklama

İnternet siteleri geliştirilmeye başlanmadan önce sitenin hedefleri doğrultusunda kullanıcı özelliklerinin detaylı olarak analiz edilmesi, kullanıcıların ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak anlaşılabilmesi açısından gereklidir. Bu nedenle internet sitesinin hedef kitlesini temsil eden persona oluşturulmalıdır. Herkesi temsil eden az sayıda persona tanımlamak yerine farklı hedef kitlelerden örnek oluşturan kullanıcı personası oluşturulmalıdır.

Persona, internet sitesini kullanması beklenen tipik kullanıcı karakterlerini ifade etmektedir. Hedef kitleyi tanımaya ve geliştirilecek internet sitesinin kullanıcı karakterleri hakkında karar vermeye yardımcı olmaktadır. Oluşturulan persona ile hedef kitlenin birbirine yakın olması, internet sitesinin kullanıcıların ihtiyaç ve beklentilerini karşılama oranını artıracaktır. Personaların birbirinden farklı kullanıcı gruplarını temsil edici biçimde ayrı ayrı seçilmesi, bu gruplara götürülen hizmetin kalitesinin iyileştirilmesinde önem taşır.

Yönergeler

- Persona, internet sitesinin hedef kitlesi olan gerçek kullanıcılar düşünülerek oluşturulmalıdır.
- Personalar oluşturulurken internet sitesinde kullanıcıların yapabileceği işlemler göz önünde bulundurulmalıdır.
- Kişinin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, mesleği, gelir durumu, yaşadığı çevre, kişisel özellikleri, eğitim durumu, sosyal sınıfı, teknoloji kullanımı, hobileri ve ilgi alanları gibi bilgilerin personalar yer almasına dikkat edilmelidir.
- Personaların sistemi kullanım senaryoları kısa paragraflar halinde yazılı olarak tanımlanabilir ve oluşturulan doküman site tasarım / geliştirme ekibi ile paylaşılabilir.
- Büyük projelerde profillerdeki gerçek kullanıcılarla temas ederek ön mülakatlar, prototip deneyleri gibi çalışmalar yapılabilir.

Örnek



Persona: Nesibe

Demografik Bilgiler

Yaşı: 27

Mesleği: Eğitim Teknoloğu

Medeni Hali: Evli

Eğitim Durumu: Yüksek Lisans Öğrensicisi

Bilgisayar Kullanımı

- İleri seviye bilgisayar kullanıcısıdır.
- Tasarım programlarını ve ofis programlarını sıkça kullanmaktadır.
- İnternet, e-posta ve çevrimiçi bankacılık hizmetlerini yoğun olarak kullanmaktadır.
- Günde 8-10 saat bilgisayar kullanmakta ve bu zamanın yarısını internette geçirmektedir.

Örnek resimde, hedef kitlenin ihtiyaçlarının analiz edilmesine yönelik bir persona oluşturulmuştur.

Referanslar

- ISO 9241-210 / Human-centred design for interactive systems
- ISO 9241-151 / 6.3 - Analysing the target user groups

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/persona/
- https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/personas.html
- https://usabilitygeek.com/improving-persona-usability-goal-oriented-ux/
- http://www.uxbooth.com/articles/creating-personas/

1.3. Kullanıcıların Beklentileri

İlke

İnternet siteleri, kullanıcıların siteden beklentileri göz önünde bulundurularak oluşturulmalı veya güncellenmelidir.

Açıklama

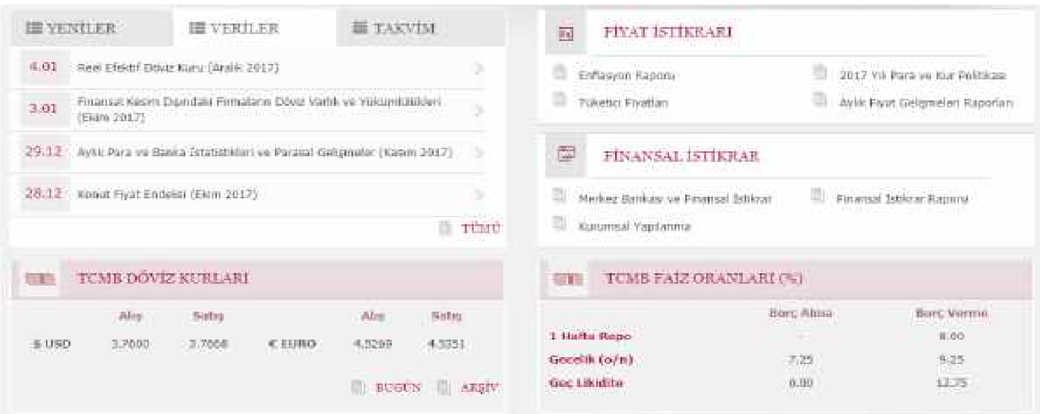
Kullanıcılar kamu internet sitelerini belirli bir amaçla kullanırlar ve bu amacı gerçekleştirmek isterler. Bunun yanında kullanıcılar, genel kamusal beklentilere ve genel yazılım / donanım eğilimlerine, beklentilerine (mobil uygulama vb.) sahiptirler. Kullanıcılar, internet sitesi tasarımında başlıca paydaştır. Bu nedenle site tasarımı ve kurgulama aşamasından itibaren kullanıcıların geliştirme ve idame sürecinde dikkate alınması gereklidir.

Prototip ekranlar ve sitenin tasarımı üzerinden hedef kitle içerisinden seçilecek kullanıcılar ile yapılacak analiz çalışmaları, internet sitesinin tasarımının olgunlaşmasına ve kullanıcıların site üzerindeki alışkanlıklarının belirlenmesine fayda sağlayacaktır. Tasarım ve geliştirme aşamalarına geçilmeden önce kullanıcıların ihtiyaçlarının açık ve doğru bir şekilde tespit edilmesi, olası kullanılabilirlik problemlerinin önüne geçilmesine katkı sağlayacaktır. İleri safhalarda ortaya çıkabilecek sorunlar, kullanıcılar ile erken aşamada iletişim ve test yapılması sureti ile büyük masraf ve zahmete yol açmadan giderilebilir. Genellikle kurumsal gelişim ve teknolojik yenilikler birimleri hedef kaymasına yol açmakta, detayların asıl amaçların önüne geçmesine neden olabilmektedir

Yönergeler

- İnternet sitesi geliştirmeye başlanmadan önce ihtiyaç analizi yapılmalı; hedef kitlenin ihtiyaç ve beklentileri detaylı olarak belirlenmelidir.
- Geliştirilen prototip ekranlar üzerinden sitenin tasarımı ile ilgili olarak kullanıcılardan geri bildirim alınmalıdır.
- İnternet sitesinin kullanılmaya başlanmasından sonra da kullanıcılar ile etkileşim içinde olunarak gerekli güncellemeler yapılmalıdır.
- Kullanıcı deneyimlerini gözlemlemek amacıyla kullanılan test dokümanları ve kayıt altına alınan videolar, geliştiricilerin erişebileceği bir ortamda saklanmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, hedef kitle beklentileri göz önünde bulundurularak ana sayfa bileşenleri bu doğrultuda tasarlanmıştır.

Referanslar

- ISO-9241-210 Kullanıcı Merkezli Tasarım Standardı
- ISO-9241-151 / 6.2 - Determining the purpose of a Web application
- ISO-9241-151 / 6.4 - Analysing the users' goals and tasks
- ISO-9241-151 / 6.5 - Matching application purpose and user goals

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/efficiency-vs-expectations/
- https://www.spotless.co.uk/blog/user-expectations/

2. SİTENİN İSİMLENDİRİLMESİ

Kullanıcılar, site isimlerini kullanarak internet sitesine erişim sağlayabilmektedir. İnternet siteleri oluşturulurken kurumun hizmet alanı ve bağlı olduğu üst kurumlar dikkate alınarak isimlendirme yapılması beklenmektedir.

Bu bölümde,

- Alan Adı
- Alt Kurum Sitelerinin Tutarlılığı
- Alternatif Alan Adları
- URL Adresi

ilkeleri ele alınacaktır.

2.1. Alan Adı

İlke

Kamu kurumlarının internet siteleri için alan adı (site ismi) belirlenirken kurumun dâhil olduğu hizmet alanı göz önünde bulundurulmalıdır.

Açıklama

Site ismi ise kurum ismi ya da birim ismi olabilir. Genellikle alan adı ile kurum adı ilişkili ya da aynı seçilir. Site adı, meta etiketi içine yazılmak üzere tarayıcı penceresinde çıkacak biçimde ve kurum adını mümkün olduğunca içerecek biçimde oluşturulmalıdır. Site adının ana sayfada ve alt sayfalarda üst başlıkta belirli ve tutarlı bir büyüklükte varsa logo ve motto gibi bileşenlerle birlikte verilmesi ve tüm site çapında kurumsal kimlik oluşturmada etkin olması beklenir.

Kamu kurumlarının internet siteleri mutlaka ".tr" uzantısı ile bitmelidir. Kamu kurumları hizmet alanlarına göre aşağıdaki alan adı uzantılarını kullanabilir.

".gov.tr"	Devlet kurum ve kuruluşları için alan adı
".bel.tr"	İl, ilçe ve belde belediye teşkilatları için alan adı
".pol.tr"	Emniyet teşkilatı için alan adı
".k12.tr	MEB tarafından onaylanmış ilkokul, ortaokul ve liseler için alt alan adı
".edu.tr"	YÖK tarafından onaylanmış yükseköğretim kurumları için alt alan adı
".org.tr"	Vakıf, dernek, sivil toplum örgütü vb. kuruluşlar için alt alan adı

Yönergeler

- İnternet sitesi alan adı uzantıları standartlara uygun olacak şekilde belirlenmelidir.
- Kurum internet sitelerinin Türkçe karakter içeren alan adlarını da kaydettirmesi tavsiye edilmektedir. Örneğin, "sağlık.gov.tr" ve "saglik.gov.tr" adreslerinin ikisinin de aynı siteye erişim sağlaması beklenmektedir. Böylelikle kullanıcıların her iki koşulda da siteye erişimi mümkün olacaktır.
- Klavyelerde görece zor bulunan karakterler, hecelemesinde tereddüt olabilecek kelimeler zorunlu olmadıkça alan adı seçilmesinde tercih edilmemelidir.
- Türkçe kelimelerden seçili alan adlarının kullanılması, kamu kurumları için önem taşımaktadır.
- Sunucu adlarında anlamlı sunucu adlarını tercih edilmesi, hatırlanabilirliği artıracaktır. "kms13.saglik.gov.tr" yerine "kimliksunucusu.saglik.gov.tr" alan adı kullanımı daha çok tercih edilmelidir.

Örnek



Örnek siteye, "türkiye.gov.tr" ve "turkiye.gov.tr" adresleri ile erişilebilmektedir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

2.2. Alt Kurum Sitelerinin Tutarlılığı

İlke

Alt kurumlara ait internet sitelerinin tasarımı, bağlı oldukları kurumun internet sitesi ile tutarlı olmalıdır.

Açıklama

Bir kuruma ait alt kurumların (Örn. Taşra teşkilatı, bağlı müdürlükler vb.) internet siteleri tasarlanırken, site görünümünün ve içerik organizasyonunun, bağlı olunan kurumun internet sitesi ile tutarlı olması gerekmektedir. Bunun için ara yüz görünümünün, menü yapısının ve site içi dolaşımın ana site ile uyumlu olmasına dikkat edilmelidir. Ayrıca, kurumun kullandığı internet sitesine ait temanın alt kurumlar tarafından da kullanılması gereklilik haline getirilebilir. Böylelikle, internet siteleri geliştirilirken ortak kurum kültürünün ve standartlarının oluşturulması sağlanacaktır.

Yönergeler

- Alt kurumların internet siteleri bağlı oldukları ana kurumun sitesiyle tutarlı ve uyumlu olmalıdır.
- Mümkünse ana site ve alt sitelerde aynı tema ve standart tasarım ilkeleri uygulanmalıdır.
- Mümkün olduğu kadar ortak medya kütüphanesinden çekilen resimler kullanılmalı, bu sayede tarayıcıların bant genişliği ve görüntü oluşturma performansı yükseltilmelidir.
- Alt kurum internet sitelerinin kendi içlerinde ve ana kurumun internet sitesi ile tutarlılığının sağlanmasına yönelik, tasarımcıların kullanabileceği ortak bir şablon ve tasarım rehberi hazırlanması tavsiye edilmektedir.

Örnek



Örnek alt kurum siteleri, bağlı oldukları kurum (en arkada) ile tutarlı olacak şekilde tasarlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 6.12 - Coherent multi-site strategy
- ISO 9241-151 / 9.3.13 - Consistency across related websites

Faydalı Kaynaklar

- -

2.3. Alternatif Alan Adları

İlke

Gerekli durumlarda internet siteleri için alternatif alan adları kullanılabilir.

Açıklama

Bağlantı isimleri belirlenirken kurumun ismi, ait olduğu hizmet alanı ve kullanıcı kitlesinin alışkanlıkları göz önünde bulundurulmalıdır.

Yönergeler

- İnternet sitelerinin bağlantı (URL) adreslerinde, internet protokol (IP) adresi (Örn. 212.175.169.156 vb.) kullanılmamalıdır.
- İnternet siteleri isimlerinde kullanıcıların aşina olmadığı ya da kurumla ilgili olmayan kısaltmaların kullanımı tavsiye edilmemektedir.
- Bazı kurumların isimleri çok uzun olabilir ya da kurum adının kısaltması anlaşılır olmayabilir. Bu gibi durumlarda, her iki alan adı da kaydettirilerek, aynı siteye erişim sağlanmalıdır. Örneğin, "uab.gov.tr" ve "ubak.gov.tr" adreslerinin ikisi de T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na erişim sağlamak için kullanılabilmektedir.
- Yurtdışı ve yurtiçinde Türkçe bilmeyen kullanıcılara hitap eden kurum alan adları alternatif olarak İngilizce kayıt altına alınabilir.

Örnek



Örnek siteye, hem "uab.gov.tr" adresi ile hem de "ubak.gov.tr" adresi ile erişim sağlanabilmektedir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

2.4. URL Adresi

İlke

İnternet siteleri için uygun URL isimleri seçilmelidir.

Açıklama

Kullanıcılar bir internet sitesinin ana sayfasına ya da alt sayfalarına, tarayıcıya ilgili sayfanın URL adresini doğrudan yazarak erişmek isteyebilir. Bu nedenle, internet sitelerinde URL adreslerinin kullanıcıların beklentilerini karşılayacak şekilde, açık ve anlamlı olarak isimlendirilmesi gerekmektedir. URL adreslerinin tutarlı ve okunabilir yapıda oluşturulması, hem ilgili adresin hatırlanabilir olmasını artırmakta hem de kullanıcıların site içinde dolaşımını kolaylaştırmaktadır.

Yönergeler

- URL isimlendirmelerinde anlamsız ifadeler ve işaretler kullanmak yerine, mümkün olduğunca kısa ve açık isimlendirmeler tercih edilmelidir.
- Gereksiz kısaltmalardan kaçınılmalıdır.
- Türkçe kelime kullanılmasına özellikle dikkat edilmeli, "store", "info","publications", "server" gibi yabancı kelimeler kullanılmamalıdır.

Örnek



Örnek sitede, URL isimlendirmesinde anlamsız karakterlere (Örn. "?","4","&" gibi) yer verilmiş, isimlendirme kullanıcılar için anlamlı olacak şekilde oluşturulmamıştır. İnternet sitelerinin URL isimlendirmesinin açık ve anlamlı olması beklenmektedir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 10.4 - URL names

Faydalı Kaynaklar

- -

3. TEKNİK VE ALTYAPISAL ETKENLER

İnternet sitelerinin kullanılabilirlik standartlarına göre geliştirilmesi kadar kullanılan geliştirme teknolojisinin kabiliyetleri de kritiktir. Güncel, yaygın kullanımı olan, kullanılabilirlik ve erişilebilirlik ilkelerinin rahatlıkla uygulanabildiği ve sitenin uzun ömürlü olmasını sağlayacak bir teknoloji seçimi yapılmalıdır.

Bu bölümde,

- Güncel Web Geliştirme Teknolojileri

ilkesi ele alınacaktır.

3.1. Güncel Web Geliştirme Teknolojileri

İlke

İnternet siteleri geliştirilirken yaygın olarak kullanılan teknoloji standartları göz önünde bulundurulmalıdır.

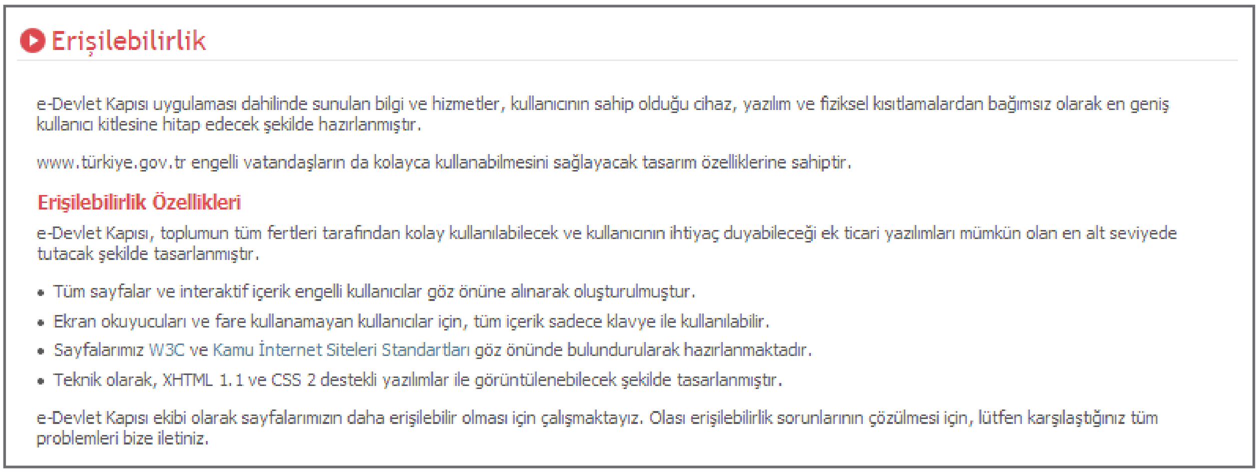
Açıklama

İnternet sitelerinin yaygın olarak kullanılan teknoloji standartlarına uygun bir şekilde tasarlanması beklenmektedir. HTML5, CSS gibi yardımcı teknolojiler (assistive technologies) ve kullanıcı ajanları (user agent) ile uyumlu çalışabilecek standartların göz önünde bulundurulması sitenin kullanılabilirliği ve erişilebilirliği açısından önemlidir.

Yönergeler

- İnternet siteleri değişen teknolojilere uyum sağlayabilecek şekilde tasarlanmalıdır.
- Tarayıcıya özgü ya da yaygın kullanımı ve desteği olmayan teknolojileri barındıran içerik gösterim bileşenleri kullanılmamalıdır.
- Sitenin daha uzun ömürlü olmasını sağlayacağı için basit ve yalın teknolojiler tercih edilmelidir.
- Ücretli çözümler yerine güvenliği yetkili kurumlarca teyit edilmiş açık kaynaklı çözümlerin tercih edilmesi önerilmektedir.

Örnek


Erişilebilirlik

e-Devlet Kapısı uygulaması dahilinde sunulan bilgi ve hizmetler, kullanıcının sahip olduğu cihaz, yazılım ve fiziksel kısıtlamalardan bağımsız olarak en geniş kullanıcı kitlesine hitap edecek şekilde hazırlanmıştır.

www.türkiye.gov.tr engelli vatandaşların da kolayca kullanabilmesini sağlayacak tasarım özelliklerine sahiptir.

Erişilebilirlik Özellikleri

e-Devlet Kapısı, toplumun tüm fertleri tarafından kolay kullanılabilecek ve kullanıcının ihtiyaç duyabileceği ek ticari yazılımları mümkün olan en alt seviyede tutacak şekilde tasarlanmıştır.

- Tüm sayfalar ve interaktif içerik engelli kullanıcılar göz önüne alınarak oluşturulmuştur.
- Ekran okuyucuları ve fare kullanamayan kullanıcılar için, tüm içerik sadece klavye ile kullanılabilir.
- Sayfalarımız W3C ve Kamu İnternet Siteleri Standartları göz önünde bulundurularak hazırlanmaktadır.
- Teknik olarak, XHTML 1.1 ve CSS 2 destekli yazılımlar ile görüntülenebilecek şekilde tasarlanmıştır.

e-Devlet Kapısı ekibi olarak sayfalarımızın daha erişilebilir olması için çalışmaktayız. Olası erişilebilirlik sorunlarının çözülmesi için, lütfen karşılaştığınız tüm problemleri bize iletiniz.

Örnek site, yaygın kullanılan teknoloji standartları kullanılarak hazırlanmış, bu bilgi kullanıcılar ile paylaşılmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 10.6 - Using generally accepted technologies and standards
- ISO 9241-151 / 10.8 - Making Web user interfaces robust
- ISO 9241-151 / 10.10 - Making the user interface of embedded objects usable and accessible

Faydalı Kaynaklar

- -

4. AYGIT BAĞIMSIZ TASARIM

İnternet sitesinin kolay ve en az hata ile kullanılmasını sağlamak amacıyla analiz, tasarım ve geliştirme süreçlerinde sitenin kullanılabilir olarak tasarlanması için gerekli çalışmalar yapılmalıdır. İnternet sitesine farklı cihaz ve teknolojilerle erişim sağlanabileceği, sitenin farklı özelliklere sahip kullanıcılar tarafından kullanılabileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

Bu bölümde,

- Duyarlı (Responsive) Tasarım
- Ekran Çözünürlüğü
- İnternet Erişim Hızı
- İşletim Sistemi Farklılıkları
- Tarayıcı Farklılıkları

ilkeleri ele alınacaktır

4.1. Duyarlı (Responsive) Tasarım

İlke

İnternet siteleri tasarlanırken farklı cihaz, ekran ve platformlardan erişim sağlanabileceği unutulmamalı, duyarlı tasarım prensipleri uygulanmalıdır.

Açıklama

Geniş ekran monitörler, masaüstü - dizüstü bilgisayarlar, tabletler ve her ölçekteki telefonlar için ayrı bir site ve bunlara karşılık gelen kod tabanı oluşturmak yerine, tek bir kod tablasının oluşturulması, farklı cihazlardan erişen kullanıcılara kolaylık sağlayacaktır. Duyarlı tasarım prensiplerine göre hazırlanan bir internet sitesinde sayfa öğeleri kullanıcı cihazlarına göre uyarlanacaktır. Duyarlı tasarım adı verilen bu tasarımın yazılım geliştirme perspektifinden de uzun vadede kolaylık getirdiği bilinmektedir.

Yönergeler

- İnternet sitesine bilgisayar, tablet, telefon gibi farklı cihazlardan erişildiğinde, site içindeki resim, yazı gibi öğeler ekran genişliğine göre şekillenmeli, yatay kaydırma çubuğuna ihtiyaç duymaksızın sorunsuz olarak görüntülenmelidir.
- Duyarlı tasarımda sayfa öğeleri sürekli yer değiştirdiği için tasarım ve geliştirme ekipleri yakın çalışmalıdır.
- Duyarlı tasarıma göre hazırlanmış bir internet sitesi, masaüstü platformda çok güzel bir kullanım deneyimi sunabilirken, mobil cihazlarda kullanıcılara kötü bir deneyim yaşatabilir. Sayfa öğeleri diziliminin değiştiği her tasarım için kullanılabilirlik çalışması yapılmalıdır.
- İnternet sitesinin tam ekranda kullanılması zorunlu olarak kullanıcıdan istenmemelidir.

Örnek



Örnek site, farklı cihazlardan erişildiğinde de sorunsuz olarak görüntülenmektedir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.2.2 - Independence of content, structure and presentation
- ISO 9241-151 / 9.3.14 - Using appropriate techniques for defining the layout of a page
- ISO 9241-151 / 10.9 - Designing for input device independence

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/responsive-web-design-definition/

4.2. Ekran Çözünürlüğü

İlke

İnternet siteleri en yaygın ekran çözünürlüğü ile uyumlu olacak şekilde tasarlanmalıdır.

Açıklama

Gelişen teknoloji ile beraber, insanların kullandığı cihazların da çeşitlendiğini ve bu cihazların daha net ekranlara, daha yüksek çözünürlüklere sahip olduğunu görmekteyiz. 2017 yılı itibariyle günümüzde, çok ziyaret edilen bazı internet sitelerinin istatistiki verilerine göre bilgisayar kullanıcılarının %95'inin ekran çözünürlüğü 1024x768 piksel veya daha yüksektir.

Yönergeler

- İnternet sitesi tüm çözünürlüklere uyumlu bir biçimde tasarlanmalı, görsel tasarım olumsuz etkilense dahi navigasyon ve fonksiyonların olumsuz etkilenmeyeceği bir yapı kurgulanmalıdır.
- İnternet sitesinin hangi çözünürlük ve tarayıcıda daha iyi çalışacağına dair bilgi ana sayfada doğrudan verilmemelidir. Ancak bu bilgi, teknik bilgiler ya da yardım bölümünde verilebilir.
- Görme kusuru olmayan kullanıcıların genellikle ekrandaki yazıları 60cm uzaklıktan 12 punto da okumayı tercih ettikleri göz önünde bulundurulmalı, bununla beraber 14-24 inç arası ekranların daha yaygın kullanıldığı dikkate alınmalıdır.
- Birçok kullanıcının internet sitelerine tablet ya da mobil telefon ile ulaştığı göz önünde bulundurulmalı, tasarımlar hazırlanırken yaygın kullanılan cihazların çözünürlükleri dikkate alınmalıdır.
- Kullanıcıların internet sitelerini tam ekran boyutunda kullanma zorunluluğu olmadığından, küçültülmüş pencerelerde açabilecekleri unutulmamalı ve ekran tasarımlarında buna da dikkat edilmelidir.

Örnek



1920 x 1080



1280 x 720

Örnek site, farklı çözünürlükteki bilgisayarlarda sorunsuz çalışmaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 10.7- Supporting common technologies

Faydalı Kaynaklar

- Galitz, W. O. (2007). The essential guide to user interface design: an introduction to GUI design principles and techniques (3rd ed.). Indianapolis, IN: Wiley.
- https://www.nngroup.com/articles/screen-resolution-and-page-layout/

4.3. İnternet Erişim Hızı

İlke

İnternet sitelerinin geliştirilmesinde, internet bağlantı hızı ve kalitesi dikkate alınmalıdır.

Açıklama

Kullanıcıların bağlantı hızı ve kalitesi sitenin performansını etkilemektedir. Düşük hıza sahip olan bir internet bağlantısı ile siteye giriş yapıldığında internet sitesinin yüklenme süresi artmakta, içerikler geç gelebilmekte ve kullanıcılar bu durumdan olumsuz etkilenmektedir. Öte yandan düşük bant için optimize edilmiş siteler hem yüksek bantta hem düşük bantta oldukça hızlı bir kullanıcı deneyimi sağlayabilmektedir.

Yönergeler

- Sayfalar yüklenirken yaşanan yavaşlığın önüne geçmek için dosya boyutu büyük içerikler (Örn. Fotoğraf, video, animasyon vb.) kullanılmamalıdır.
- Fotoğraflar, ihtiyaç dışı durumlar istisna olmak üzere, orijinal büyük boyutlarında kullanılmamalı, ekrana sığacak boyutlara küçültülmelidir. Resim boyutlarının küçültülmesi için editör aracılığıyla büyüklükleri ve boyutları küçültülmelidir. HTML/CSS üzerinde fotoğraf/resim gerçek boyunu değiştirme yönünde boy ayarlaması yapılmamalıdır.
- Özellikle ana sayfanın ve sık kullanılan sayfaların hızlı yüklenebilmesi için gerekli optimizasyonlar / iyileştirmeler yapılmalıdır.
- Sayfa yüklenirken azami bekleme süresi 10 saniyeyi geçmemelidir.
- Sayfanın yüklenmesinde kademeli yükleme teknikleri kullanılabilir. Bu teknikle sayfanın ilk gelen bölümü kullanıcı tarafından hemen okunmaya başlanacaktır.
- Sayfalar, düşük bağlantı hızları için de optimize edilmelidir.
- JavaScript, CSS vb. dosyaların her sayfanın içine eklenmesi yerine, ortak sunucu klasörlerinde tam uzun alan adresi ile kaynak kodun içinde kullanılarak önbelleğe alınmaları sağlanmalıdır.

Örnek



Örnek site ilk açıldığında bazı görseller geç yüklenmektedir. Bu durum kullanıcıların internet hızından kaynaklandığı gibi görsel öğelerin boyutlarının yüksek olmasından da kaynaklanabilir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 10.5 - Acceptable download times

Faydalı Kaynaklar

- -

4.4. İşletim Sistemi Farklılıkları

İlke

İnternet sitesinin farklı işletim sistemlerindeki tarayıcılarla uyumlu halde çalıştığından emin olunmalıdır.

Açıklama

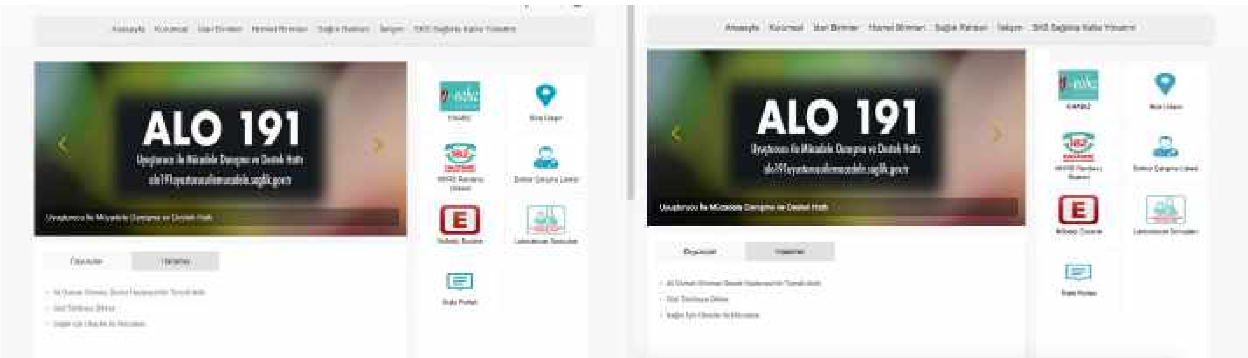
Kullanıcıların sahip oldukları işletim sistemleri farklılık gösterebildiğinden, geliştirilen internet sitelerinin bütün işletim sistemlerindeki (Örn. Windows, MacOS, Linux vb.) tarayıcılarda sorunsuz olarak çalışması önemli hususlardan birisidir.

İşletim sistemleri tarafından yazı tipleri (font) veya form öğeleri farklı yorumlanabilmektedir. Aynı yazı tipinin işletim sistemlerinde farklı görünmesinin nedeni, kullanılan yorumlama motorlarının farklı olmasından kaynaklanmaktadır. Aynı yazı tipi bir işletim sisteminde "anti-aliasing" özelliği ile görüntülenirken bir diğerinde bu özellik kullanılmadığı için keskin kenarlı ve daha pütürlü görünebilmektedir. Form öğeleri web teknolojileri (CSS, JavaScript, vb.) ile özelleştirilmeden standart hali ile kullanıldığında yine görünüm farklılıkları ortaya çıkabilmektedir.

Yönergeler

- Ulusal açık kaynak işletim sisteminde bulunan tarayıcılar ile sorunsuz çalışma testi yapılmalıdır.
- İşletim sistemleri değişse de internet sitesinin görünümü, içeriği ve performansı değişmemelidir.
- Her işletim sisteminde bulunmayan, ücretli uygulamalar gerektiren eklentili dosya türleri, doküman indirme kapsamında kullanılmamalı, yaygın uzantılı türler tercih edilmelidir.
- Kullanıcıların belirli bir işletim sistemini kullandığı varsayılmamalıdır.
- Yazı tipi tercihinde, farklı işletim sistemlerindeki yorumlama motorlarının oluşturacağı farklı yazı görünümü dikkate alınmalı ve hedef kitle için en ideal yazı tipi seçilmelidir.

Örnek



Örnek siteye farklı işletim sistemlerinde (Windows (soldaki) ve Mac OS (sağdaki)) aynı tarayıcı (Google Chrome) ile ulaşıldığında aynı performans ve görüntü sağlanmaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 10.7 - Supporting common technologies

Faydalı Kaynaklar

- https://www.smashingmagazine.com/2012/04/a-closer-look-at-font-rendering/

4.5. Tarayıcı Farklılıkları

İlke

Tasarım sürecinde internet sitesinin görünümü farklı tarayıcılar göz önünde bulundurularak oluşturulmalıdır.

Açıklama

Geçtiğimiz yıllarda, internet siteleri farklı tarayıcılardan görüntülendiğinde ciddi görünüm farklılıkları ortaya çıkabiliyordu. Ancak günümüzde, tarayıcıların güncel sürümleri arasındaki tutarlılık artmıştır. Tarayıcı farklılıklarının ortaya çıkmasında, bazı tarayıcıların hatalı kod yapısını düzeltmesi de etkili olmaktadır. Aynı kod yapısının tarayıcılar tarafından farklı yorumlanabilmesinin yanında, geliştiricilerin tarayıcıya özel kod yazabilme imkânı her zaman olacaktır.

Yönergeler

- Kullanıcıların hangi tarayıcıyı kullanacağı kesin olarak bilinemeyeceği için en çok kullanılan tarayıcılar (Örn. Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari, Opera vb.) göz önünde bulundurularak, internet sitesinin bu tarayıcılarda aynı görünüm ve performansa sahip olması sağlanmalıdır.
- Tarayıcılarda ki özel bileşenlerin (Örn. Component, plug-in vb.) kullanımının web sitelerinin görünümünü etkileyebilme ihtimali olduğu göz önünde bulundurulmalıdır.
- İnternet sitesinin hedef kitlesi dikkate alınarak, özel eklentiler ya da en son tarayıcı sürümlerinde bulunan özelliklere dayalı tasarımların kullanımından kaçınılmalıdır.
- İşlemci gücünü ve batarya kapasitesini zorlayan bileşenler mümkün olduğunca kullanılmamalıdır.
- Sayfa kodlarında hata olmamasına dikkat edilmelidir. Bu hataların bir kısmı bazı tarayıcılar tarafından düzeltilebileceği gibi bir kısmında ise sayfa görünümü etkilenecektir. Bu durum, tarayıcılar arasında görünüm farklılıklarına yol açabilmektedir.

Örnek



Örnek resimlerde görüldüğü gibi aynı internet sitesi farklı tarayıcılarda aynı şekilde görünmektedir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 10.7 - Supporting common technologies

Faydalı Kaynaklar

- https://www.usability.gov/sites/default/files/documents/guidelines_book.pdf

5.PERFORMANS ODAKLI TASARIM

İnternet sitesine farklı cihaz ve teknolojilerle erişim sağlanabileceği, sitenin farklı özelliklere sahip kullanıcılar tarafından kullanılabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Kullanıcıların sitedeki bilgiye hızlı bir şekilde ulaşmasını sağlamak ve bunun için çalışmalar yapmak gereklidir.

Bu bölümde,

- Farklı Teknik Donanımlarda Çalışabilirlik
- Sayfa Yüklenme Süresi

ilkeleri ele alınacaktır

5.1. Farklı Teknik Donanımlarda Çalışabilirlik

İlke

Geliştirilen sitenin halen kullanımda olan tüm teknik donanımlarda çalışması hedeflenmelidir.

Açıklama

Kullanıcıların sahip oldukları teknik olanaklar çeşitli nedenlerde güncel olmayabilir. Düşük performanslı bilgisayarlar, ekranlar ve giriş çıkış birimleri, işletim sistemleri kullanıyor olabilir. Tüm paydaş vatandaşların yeterli hizmete erişebilmesi amacıyla geliştirilen sitenin olabildiğince farklı teknik donanımlarda çalışabilir olmasına dikkat edilmelidir.

Yönergeler

- Duyarlı tasarımda bütün cihazlara aynı kod servis edilirken, kullanıcılar çok farklı teknik kapasitede cihazlardan internet sitelerine erişebilmektedir. Teknik kapasitesi yüksek cihazlarda sorunsuz çalışan bir internet sitesi, aynı zamanda düşük işlem gücüne sahip cihazlar için de optimize edilmelidir.
- Tarayıcı üzerinde çalışan kod (script) yazılması planlanırken hedef kitlenin ihtiyaçları ve imkânları göz önünde bulundurulmalıdır.

Örnek

-

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

5.2. Sayfa Yüklenme Süresi

İlke

İnternet sitesi kısa sürede açılmalıdır.

Açıklama

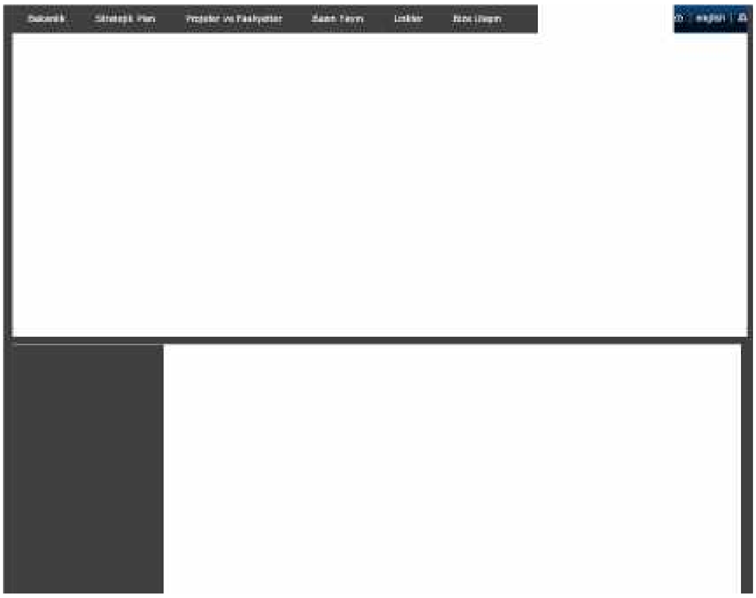
Kullanıcılar geç açılan sayfaları beklemek yerine genellikle sayfayı kapatmayı tercih etmektedirler. Bundan dolayı sayfanın açılma süresini uzatacak her durumdan kaçınılmalıdır. 3 saniyeyi aşan her işlemde kullanıcılar dikkatini kaybetmekte, internet sitesinde sorun olduğunu düşünmekte ve dolayısıyla yapacakları işlemden vazgeçebilmektedir.

Bu nedenle kullanıcı internet hızının etkisine benzer olarak sunucu performansı da sayfa yükleme süresine önemli ölçüde etkendir. Kullanılan tüm bileşenlerin dosya boyutu ve kod parçacıklarının karmaşıklığı sayfa yükleme süresini olumsuz etkileyebilmektedir.

Yönergeler

- İnternet sitesindeki bütün sayfalar kısa sürede açılmalıdır.
- Sayfalarda yer alan multimedya öğelerinin boyutları optimize edilmelidir.
- İnternet sitesinin cevap verme süresinin 3 saniyeyi geçmemesi gerekmektedir.

Örnek



Örnek site geç açıldığı için içerik yüklenene kadar kullanıcılar siteyi parça parça görebilmektedir. Bu durum, sitenin performans olarak başarısız olduğunu göstermektedir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/website-response-times/
- https://www.sshoutmeloud.com/improve-website-loading-speed-seo-usability.html

6. İÇERİK POLİTİKASININ BELİRLENMESİ

İnternet sitesi içeriklerinin kurum politikası çerçevesinde belirlenmesi ve hedef kitlenin ihtiyaçlarına cevap verebilmesi gerekmektedir. Bu nedenle, içeriklerin tutarlı olacak şekilde ve kullanılabilirlik standartları temel alınarak oluşturulması beklenmektedir.

Bu bölümde;

- Alternatif Dosya Formatları
- Görsel ve İşlevsel Tutarlılık
- İletişim Bilgilerinin Tutarlılığı
- İndirilebilir Dosya İsimleri
- İnternet Sitesinin Kişiselleştirilmesi
- İnternet Sitesinin Yedeklenmesi
- Kullanıcı Hataları
- Ölçü Birimi Formatları
- Ticari Reklamlar
- Yabancı Dilde Site

ilkeleri ele alınacaktır.

6.1. Alternatif Dosya Formatları

İlke

Kullanıcıların ek yazılım yükleme ihtiyacı olmadan dosyalara erişebilmesi için yaygın olarak kullanılan dosya formatları desteklenmelidir.

Açıklama

İnternet sitelerinde kullanıcılar için elektronik formatta dosyalar sunulabilmektedir. Dosyaların daha fazla kullanıcıya ulaşması amacıyla farklı formatlarda sunulması faydalı olmaktadır. Örneğin, sadece metin içeren bir dosyanın gerekli olduğu durumlarda ilgili dosya ".pdf", ".rtf", ".docx" veya ".odt" formatlarında sunulabilir. Böylece dosyayı açabilmek için sadece bir programın kurulu olması gerekmeyecek farklı programlar kullanılarak da o dosya okunabilecektir.

Yönergeler

- Dosya barındıran internet sitelerinde, dosyalar farklı formatları ile kullanıcılara sunulmalıdır.
- Farklı formatlar belirlenirken en yaygın ve mümkünse ücretsiz olarak kullanılabilen uygulamalar dikkate alınmalıdır (Örn. Libre Office, Adobe Reader, Microsoft Office, vb.).

Örnek



Örnek sitede, indirilecek dosya birden fazla formatta sunulmuş, kullanıcıların uygun olan formatta dosyayı indirebilmesi sağlanmıştır.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- http://usability.com.au/2004/05/pdfs-and-accessibility/

6.2. Görsel ve İşlevsel Tutarlılık

İlke

İnternet sitesinde yer alan benzer kavramlara karşılık gelen görseller ve işlemler tutarlı olacak şekilde tasarlanmalıdır.

Açıklama

İnternet sitesinin tutarlılığı açısından aynı türdeki görsel ve işlemlerin benzer şekilde yapılması gerekmektedir. Tutarlılığı olmayan bileşenler kullanıcıların hata yapmasına neden olabilmektedir. İnternet sitesinde tutarlılık sağlandığında, kullanıcıların daha az hata yapması, işlemleri daha kısa sürede tamamlaması ve bunlarla birlikte kullanıcı memnuniyeti garanti altına alınacaktır. Tutarlılık, kurum kalite algısını belirleyen önemli faktörlerden birisidir.

Yönergeler

- Veri giriş alanlarında bulunan benzer türdeki veriler aynı formatta girilebilmelidir.
- Veri giriş alanlarının konumlandırılması benzer fonksiyonlar için aynı biçimde yapılmalıdır.
- Site içerisinde yer alan menüler, işlevsel ve görsel olarak benzer olmalıdır.
- Birden fazla adımdan oluşan benzer işlemler bulunuyorsa, bu işlem adımları tutarlı olacak şekilde tasarlanmalıdır.
- Site içerisindeki tutarlılığa ek olarak kullanıcı alışkanlıklarına uygun / genel kabul görmüş işlem ve formatların kullanılması gereklidir.
- Kullanılan ikon, font, çizgi, ayırıcı, ok vb. bileşenler aynı soyutlama seviyesinde, aynı aileden tutarlı olacak şekilde seçilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, fotoğraf ve video galerileri bölümlerinde hem görsel hem de işlevsel olarak benzerlik sağlanmıştır.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- https://www.interaction-design.org/literature/article/principle-of-consistency-and-standards-in-user-interface-design
- https://uxdesign.cc/design-principle-consistency-6b0cf7e7339f

6.3. İletişim Bilgilerinin Tutarlılığı

İlke

İnternet sitesinde farklı konumlarda ve sayfalarda yer alan iletişim bilgileri tutarlı olmalıdır.

Açıklama

Kamu kurumları zaman içerisinde yer değiştirebilmekte, birimler farklı bölgelere taşınabilmekte ya da iletişim bilgilerinde değişiklikler yaşanabilmektedir. Bu durum, kullanıcıları yanlış yönlendirmenin yanında siteye olan güvenin sarsılmasına ve sitedeki diğer hizmetlerin de kalite algısında azalmaya neden olmaktadır.

Yönergeler

- İletişim bilgileri, görüntülendiği sayfalarda ve konumlarda görsel ve içerik olarak tutarlı olmalıdır.
- Adres, telefon ve posta kodu vb. bilgiler ana sayfada ve alt birim sayfalarında tutarlı olacak şekilde verilmelidir.
- İletişim bilgilerinin yaygın kullanım formatına uygun olarak verilmesi gereklidir.
- Kurumların iletişim bilgilerini indeksleyen servislerin iletişim bilgileri değiştikçe güncellemesi için çalışma yapılmalıdır.
- Form tabanlı iletişim olanağı tercihen sağlanabilir.
- İletişim bilgilerinin mutlaka güncel olmasına dikkat edilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, Anasayfa'nın alt bölümünde yer alan iletişim bilgileri ile İletişim Sayfası içerisinde yer alan iletişim bilgilerinin format olarak uygun olduğu görülüyor.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- https://www.interaction-design.org/literature/article/principle-of-consistency-and-standards-in-user-interface-design
- https://uxdesign.cc/design-principle-consistency-6b0cf7e7339f

6.4. İndirilebilir Dosya İsimleri

İlke

İnternet sitelerinde yer alan indirilebilir dosyaların isimlendirmesinde anlamlı ifadeler kullanılmalıdır.

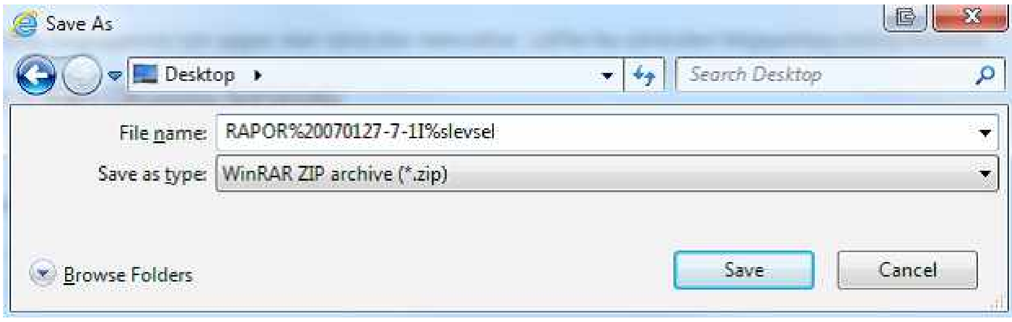
Açıklama

İnternet sitelerinde, bazı durumlarda ihtiyaca yönelik olarak indirilebilir dosyalara yer verilebilmektedir. Bu dosyaların isimlendirmesine dikkat edilmesi, kullanıcı deneyimini olumsuz etkileyecek durumların da önüne geçecektir.

Yönergeler

- Dosyaların hangi amaca hizmet ettiğinin kullanıcılar tarafından anlaşılabilmesi için dosya isimleri kısa ve anlaşılır ifadelerle yazılmalıdır.
- Kullanıcılara dosya adı ile birlikte, dosya türü ve boyutu hakkında da bilgi verilmelidir.
- Tarih ve versiyon bilgisi aksini gerektiren bir durum yoksa mutlaka dosya adının son kısmına eklenmelidir.
- Dosya isimlerinde boşluk veya özel karakterler kullanılmamalıdır.

Örnek



Örnek sitede, indirilmek istenen dosya ismi kullanıcılar için anlamsız ifadeler içermektedir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- https://webstandards.hhs.gov/standards/14

6.5. İnternet Sitesinin Kişiselleştirilmesi

İlke

İnternet siteleri kişi ya da kuruma özel hizmetler sunuyorsa, kullanıcı ihtiyaçlarına göre uyarlanabilmelidir.

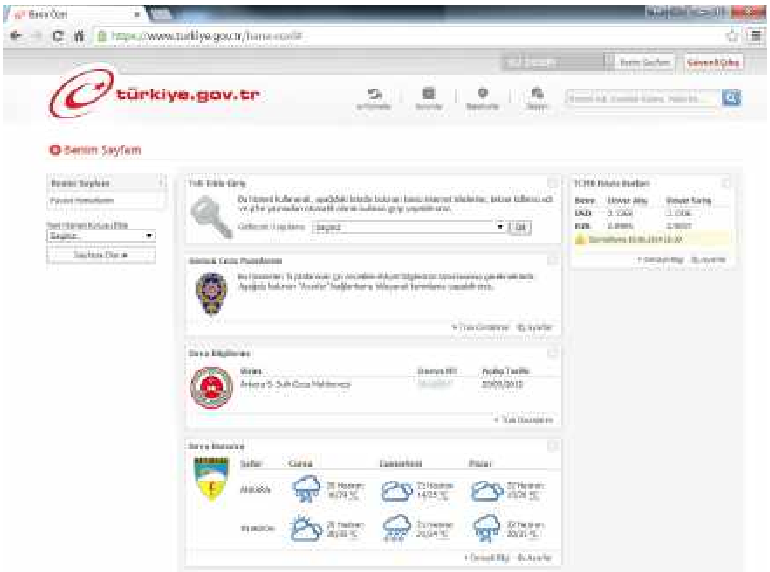
Açıklama

Özellikle sürekli ve düzenli kullanılan hizmetlere erişim sırasında internet sitelerinde yer alan içeriklerin ve navigasyon yapısının belirli kullanıcılara veya kullanıcı gruplarına göre uyarlanması, kullanıcıların ilgi alanlarına göre içeriklerin gösterilmesi ve onların ilgili içeriklere kolayca yönlendirilmesi gibi açılardan oldukça faydalı olmaktadır. Sık kullanılan sistemlerde kişiselleştirmenin kullanıcı performansını ve tatminini artırdığı bilinmektedir.

Yönergeler

- Kullanıcıların oturum açarak işlem yaptıkları internet sitelerinde, mümkünse kullanıcı ihtiyaç ve alışkanlıklarına göre kişiselleştirme yapılabilmesi sağlanmalıdır.
- Kullanıcı girişi farklı rollerle yapılıyorsa, kullanıcıların oturum açtıkları roller ve bu rollere göre sahip oldukları yetkiler açıkça belirtilmelidir.
- Kullanıcılara profil bilgilerini ve ayarlarını görüntüleyebilme, düzenleyebilme ve silebilme yetkisi verilmelidir.
- Kullanıcıların site içerisindeki navigasyon alışkanlıklarına ya da ziyaret ettikleri sayfalara göre otomatik olarak uyarlama yapılıyorsa (Örn. Ziyaret edilen sayfalara göre kullanıcıların ilgisini çekebilecek yeni sayfa önerisinde bulunulması gibi), bu uygulamanın amacı ve kullanılan bilgiler kullanıcılarla paylaşılmalıdır.
- Kullanıcılar istedikleri zaman, sitenin otomatik uyarlanma özelliğini devre dışı bırakabilmelidir.
- Kullanıcı ustalık seviyesine göre bir ayarlama yapılacağı zaman bu bilgi önceden kullanıcıya verilmeli, seviyeler arası geçiş için ipuçları her kademe arayüzde verilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, oturum açan kullanıcılar "Benim Sayfam" seçeneği ile sık kullandıkları işlemleri (sol tarafta) ve ana sayfada görüntüleyecekleri işlemleri (ortada) kişiselleştirebilmektedir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.2.9 - Individualization and user adaptation

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/customization-personalization/
- https://www.nngroup.com/articles/personalization/
- https://www.nngroup.com/articles/personalization-is-over-rated/

6.6. İnternet Sitesinin Yedeklenmesi

İlke

İnternet siteleri düzenli aralıklarla arşivlenmeli ve yedeklenmelidir.

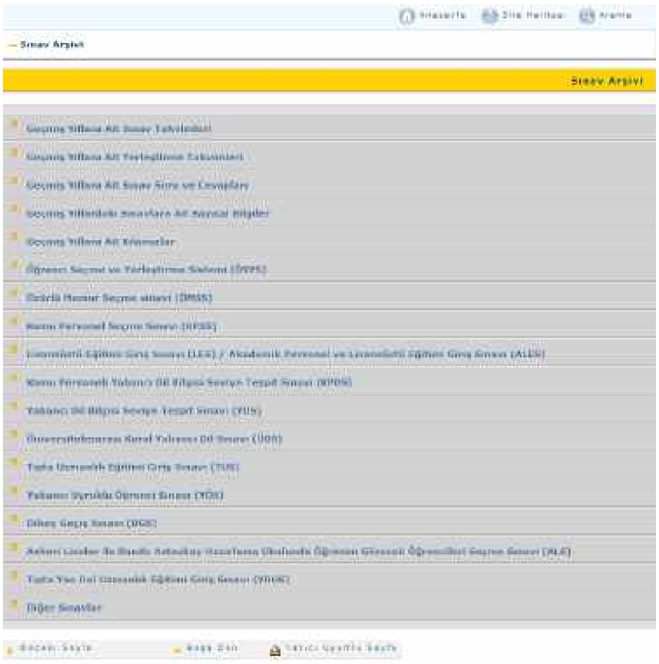
Açıklama

Kurumların kâğıt üzerindeki yazışmalarının arşivlenmesi gibi, kurum internet sitelerinde yer alan içeriklerin de arşivlerinin tutulması gerekmektedir. Site içeriklerinin arşivlenmesi ile hem kurumsal hafızanın oluşmasına katkı sağlanmakta hem de olası sistem çökmesi ya da siber saldırı durumları için yedekleme yapılmaktadır.

Yönergeler

- Yedekleme prosedürü tanımlanmalı ve uygulanmalıdır.
- İnternet sitesi içeriklerinin tamamının arşivlenmesi mümkün olmuyorsa, önem derecesine göre içerikler belirlenmeli ve bu doğrultuda arşivleme yapılmalıdır.
- Arşivleme işlemi düzenli aralıklarla yapılmalıdır.
- Yetki sahipleri tanımlanmalı, ilgili kişiler arşivlere kolayca ulaşabilmelidir.
- Sisteme erişim kayıtları, veritabanı ve sistem dosyaları sistemin çökmesi veya siber saldırı gibi ihtimallere karşı düzenli aralıklarla mutlaka yedeklenmelidir.
- Yedeklenen dosyalardan sistemi geri yükleme altyapısı oluşturulmalıdır.
- Site tasarımı değiştirildiğinde ya da yapı değiştirildiğine eski yapının arşivi yetkili kişilerin erişimi amacıyla korunmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, sitenin amacına uygun olacak şekilde, geçmiş site içeriği konularına göre gruplandırılarak arşivlenmiştir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- http://www.techrepublic.com/blog/10-things/10-things-you-should-know-about-long-term-data-archiving/

6.7. Kullanıcı Hataları

İlke

İnternet siteleri, kullanıcıların hata yapmasını engelleyecek şekilde tasarlanmalıdır.

Açıklama

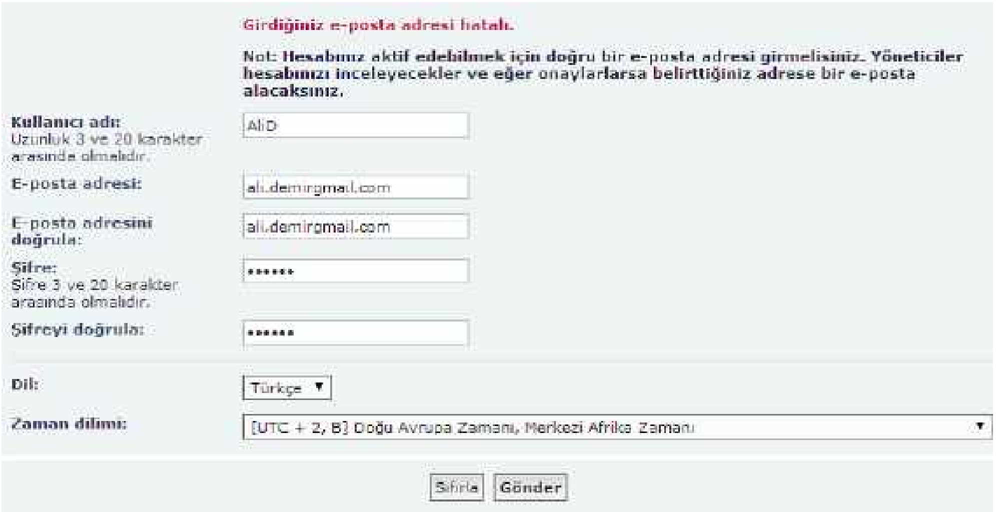
Kullanıcıların hata yapması beklenen, doğal ve kabul edilmesi gereken bir durumdur. Geliştirilecek olan tüm teknolojik sistemlerin amacı, tasarım teknikleri ve teknolojik destek ile kullanıcıların hata yapmasını engellemeye yönelik önlemler almaktır. Hatalar genellikle kullanıcının zihninde oluşmuş model ile yazılımcının zihninde oluşmuş modelin tam olarak örtüşmemesi nedeniyle oluşur. Hata yapan kullanıcı genellikle mutsuz olur ve başarısız hisseder, bazı durumlarda sistemin düzgün çalışmaması gibi bahanelerle hata sebebini açıklamaya çalışır.

İnternet sitelerinin hedef kitlesi göz önünde bulundurularak, kullanıcıların işlem yaparken karşılaşabileceği hataların en az seviyede tutulması gerekmektedir. Hataların oluşmadan önce hataya sebebiyet verebilecek bileşen ve yapıların ortadan kaldırılması gereklidir. Hata oluştuğunda ise kullanıcının kendisini kötü hissetmesine yol açmayacak yapıcı bir dil ve açıklama ile hatadan döndürülmesi ve yeniden sürecin yoluna sokulması doğru olmaktadır.

Yönergeler

- Sayfalarda "yönelim bilgisi" ve "başlık" mutlaka bulunmalıdır. Bu, kullanıcıların hangi bağlamda olduklarını kendilerine sürekli hatırlatır ve hatalı komut / girdi vermeye engel olur.
- Form tabanlı veri toplama süreçlerinde kısa ve anlaşılır yönergeler bulunmalıdır.
- Alan kontrolleri mutlaka yapılmalı, kullanıcı gönder düğmesine tıklamadan önce olası hatalar yakalanmalıdır.
- Örnek verilerek kullanıcının zorluk çekebileceği yerlerde yardımcı olunmalıdır.
- Telefon numarası, vatandaşlık numarası gibi alanlarda hatalı girişi engellemek ve giriş hızını artırmak için 3-3-4 ya da 3-3-3-2 gibi bölütleme alanları kullanılmalı ve bu tutarlı uygulanmalıdır.
- Aktif olmayan bağlantı ve fonksiyonlara erişim kaldırılmalı ya da tıklanamaz biçime dönüştürülmelidir.
- Kullanıcıların yanlış anlayabileceği tasarım ve içeriklerden kaçınılmalıdır.
- Kullanıcının girmiş olduğu veriler hata mesajından sonra sıfırlanmamalıdır.
- Hatalı veri, hata mesajında ayrı renkte / fontta işaretlenmelidir.
- Hata mesajında önemli bir bilgi veriliyor ve bu bilgi tamam/kabul tıklamasından sonra kullanılması gerekiyor ise ekranda tutulmalı, kullanıcı hatırlamak ya da not almak zorunda bırakılmamalıdır.
- Hata, uyarı ve bilgi mesajları ile kullanıcılar açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirilmelidir. Hata mesajları kullanıcının yapmayı düşündüğü görevi tanımlamalı ve yeterli bilgi içermelidir. (Örn: benimdosyam.odt dosyası silme işlemi başarısız oldu: Dosya bir başka program tarafından kullanılıyor vb.)
- Kullanıcının kültürel olarak hoş karşılamadığı hata mesaj yapıları ve mesaj tonu kullanılmamalıdır. (Örn: "Yasadışı işlem algılandı", "Erişim izni iptal edilmiş!", "Yetkiniz yok!!!" vb.).
- Hata mesajları ile uyarı mesajları birbiri ile karıştırılmamalı, ayrı görsel ve metinsel bileşenler kullanılmalıdır.
- Hata mesajı dilinde yargılayıcı, sorgulayıcı ve küçültücü ifadelere yer verilmemelidir.
- Hata mesajı içeriği doğru işleme yönlendirici bilgi içermelidir.
- Hata mesajları, kullanıcının gözden kaçırmayacağı şekilde sunulmalı, kullanıcı bağlamına bağlı olarak gerektiğinde sesli uyarılarla desteklenmelidir. Ancak sesli uyarıların olabildiğince kullanılmaması tercih edilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, girilen e-posta adresi kontrol edilmekte, bilgilerin hatalı olarak gönderilmesine izin verilmeyerek kullanıcıya geri bildirim sunulmaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 10.3.1 - Minimizing user errors
- ISO 9241-151 / 10.3.2 - Providing clear error messages

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/slips/
- https://www.nngroup.com/articles/user-mistakes/
- https://measuringu.com/errors-ux/

6.8. Ölçü Birimi Formatları

İlke

İnternet sitesinde kullanılan ölçü birimleri, tutarlı ve sitenin görüntülendiği dil ile uyumlu olmalıdır.

Açıklama

Farklı dil seçenekleri sunulan internet sitelerine ait içeriklerde ve veri giriş ekranlarında yer alan öğelerin (Örn. para birimi, ölçü birimi, sıcaklık, tarih, telefon numarası, adres ve posta kodu vb.), görüntülendiği dil ile uygun ve tutarlı olacak şekilde oluşturulması gerekmektedir.

Yönergeler

- İnternet sitesi üzerinden farklı dil seçenekleri sunuluyorsa, sayfalarda kullanılan ölçü birimleri görüntülenen dil ile uyumlu olmalıdır.
- İnternet sitesinde yer alan veri giriş alanları, desteklenen tüm dillerdeki ölçü birimi formatları ile uyumlu olmalıdır.
- Belirli ölçü birimlerindeki noktalama işaretlerine gerek veritabanı gerekse kullanıcı algısı bakımından önem verilmelidir.

Örnek



Contact Us

Republic of Turkey, Ministry for European Union Affairs
Avrupa Birliği Bakanlığı
Mustafa Kemal Mah.
2082 Cad. No:4 06530
100. Yıl ÇANKAYA/ANKARA
Phone: +90 312 218 1300
Email: info@ab.gov.tr
https://twitter.com/ABBakanligi

https://facebook.com/ABBakanligi

https://youtube.com/ABBakanligi

İstanbul Delegation
Muallim Naci Cad. Posta K.34347 No:18
Ortaköy / İSTANBUL
Phone:
+90 212 259 1321
+90 212 259 5482
+90 212 327 9432
+90 212 236 4751

Örnek sitede, İngilizce hazırlanan iletişim sayfasında telefon numaraları ülke kodu ile uygun ve anlaşılır bir formatta sunulmuştur.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 10.1.4 - Using appropriate formats, units of measurement or currency

Faydalı Kaynaklar

- http://uxmovement.com/content/absolute-vs-relative-timestamps-when-to-use-which/

6.9. Ticari Reklamlar

İlke

Kamu internet sitelerinde reklam amacıyla herhangi bir ticari kuruluşu, ürünü veya hizmeti teşvik eden gizli ya da açık reklam anlamı taşıyacak içerikler kullanılmamalıdır.

Açıklama

Kamu internet sitelerinin amacı dijital ortamdan vatandaşlara bilgi ve hizmet sunmaktır. Kamu kurumları ayrım gözetmeksizin her vatandaşa eşit mesafede bulunmalıdır. Bu doğrultuda internet sitelerinin de her kullanıcıya ve kesime eşit mesafede olması, bunu yaparken reklam odaklı kar amacı gütmemesi gerekmektedir.

Yönergeler

- Kamu kurumlarına ait internet sitelerinde ticari amaçlı herhangi bir kuruluşu, ürünü ya da hizmeti ön plana çıkaran içeriklerin kullanımından kaçınılmalıdır (Ticari sektörde faaliyet gösteren ve ticari reklamlardan gelir elde eden kurumlar ile sponsorlu etkinlik duyuruları müstesnadır).
- Belirli markaların ön plana çıkarılması ya da örnek gösterilmesinden kaçınılmalıdır.
- Zorunlu olmadıkça sadece belirli ticari yazılım paketlerinin, belirli marka cihazların, dosya formatlarının açabileceği, işlem yapabileceği hizmet türlerinden kaçınılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, ticari reklamlar yer almaktadır. Kamu kurumlarının internet sitelerinde ticari reklamların bulunmaması gerekmektedir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

6.10. Yabancı Dilde Site

İlke

Hedef kitlesinde yabancı dil konuşan kullanıcılara sahip internet siteleri, ilgili dillerde de hizmet verebilmelidir.

Açıklama

Kamu kurumlarının bir kısmı farklı dillerde kullanıcılara hitap edebilmektedir. Kullanıcı kitlesinin analiz edilmesi ve yabancı dilin ihtiyaç olarak görüldüğü internet sitelerinde çevirilerin doğru ve kaliteli olacak şekilde yapılması önem arz etmektedir.

Yönergeler

- Farklı dilleri konuşan kullanıcılara sahip internet sitelerinde, yabancı dil seçeneklerine yer verilmelidir.
- Yabancı dil seçeneklerinde ISO 639 standardı ile belirlenen harf kodları kullanılmalıdır. (Örn: Türkçe: "tr", İngilizce: "en").
- Ülke bayrakları bir dili değil ülkeyi temsil ettiği için bayrak görselleri kullanmaktan kaçınılmalıdır.
- Yabancı dil seçeneklerine ana sayfada ve tüm alt sayfalarda yer verilmelidir.
- Çevirilerin doğruluğu kontrol edilmelidir.
- Ana sayfa ile birlikte alt sayfalar da diğer dillere çevrilmelidir.
- Çevirisi yapılmayan sayfa var ise bu durum açıkça kullanıcıya belirtilmelidir.
- Güncellemelerin ve duyuruların zamanında çevrilmesi yapılmalı, ya da bu bölümler için çevrilmemiş metne açıklayıcı not ile bağlantı verilmelidir

Örnek



Örnek sitede, hedef kitle göz önünde bulundurularak farklı dil seçenekleri sunulmuştur.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.6.5 - Identifying the language used
- ISO 9241-151 / 10.1.1 - General
- ISO 9241-151 / 10.1.3 - Identifying supported languages

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/international-web-usability/
- https://usabilitygeek.com/guidelines-designing-building-multilingual-website/
- https://www.digitalgov.gov/resources/top-10-best-practices-for-multilingual-websites/

7. BİLGİ GÜVENLİĞİ

İnternet sitesi üzerinden gerçekleştirilen hizmetler sırasında kullanıcılar kişisel bilgilerini paylaşabilmektedir. Bu gibi durumlarda, kullanıcıların bilgilerinin güvenli bir şekilde saklandığı ve izinsiz paylaşılmadığı bir platform tasarlanması kritik önem taşımaktadır.

Bu bölümde;

- Kişisel Bilgilerin Gizliliği
- Kredi Kartı Bilgileri
- Kurumların Gizlilik Politikası

ilkeleri ele alınacaktır.

7.1. Kişisel Bilgilerin Gizliliği

İlke

Kullanıcılardan kimlik ve iletişim bilgileri istenildiğinde, bu bilgiler kullanıcıların izni olmadan başka kişiler ya da kurumlarla paylaşılmamalı ve kullanıcılar bu konuda bilgilendirilmelidir.

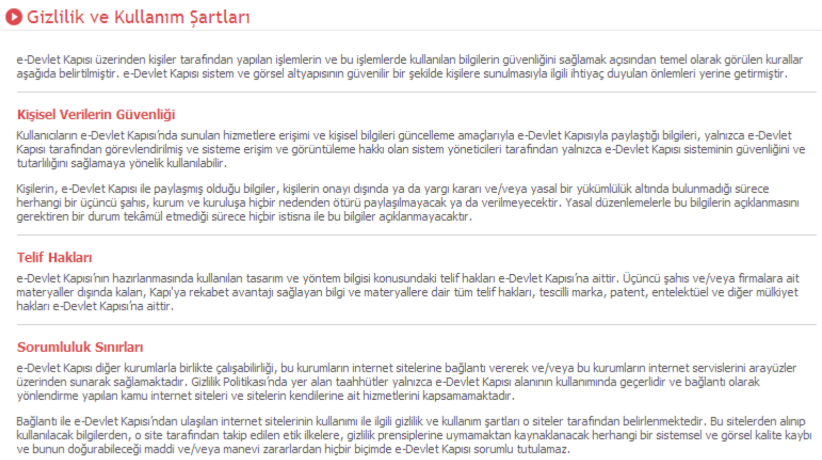
Açıklama

Kişisel bilgilerin korunmasından ve amacı dışında kullanılmamasından, bu bilgiyi temin eden ve kullanan tüm kurumlar sorumludur. İnternet siteleri hazırlanırken, bu durum göz önünde bulundurularak önlemlerin alınması gerekmektedir. Kişisel bilgilerin paylaşılmadığına ilişkin kullanıcılara garanti verilmiyor veya kullanıcı bu konuda tereddüt yaşıyor ise, siteyi kullanmaktan vazgeçebilmekte ya da doğru ve eksiksiz bilgi vermekten kaçınabilmektedir.

Yönergeler

- İnternet sitelerinde kullanıcıların kişisel bilgileri talep edilirken, bu bilgilerin istenme amacı ve nerede kullanılacağı açıkça belirtilmelidir.
- Kişisel bilgiler amacı dışında kullanılmamalı, bilgilerin farklı amaçlar için kullanılma ihtimali varsa bu bilgi kullanıcıların tam olarak anlayabileceği ve rahatça okuyabileceği biçimde sunulmalıdır.
- Kullanıcı bilgilerinin saklandığı ya da kullanıldığı durumlarda kullanıcılardan izin alınmalıdır, ayrıca kullanıcılara bilgilerinin kullanılabilmesine yönelik tercih yapma imkânı da sunulmalıdır.
- Girilen bilgilerin hata oluşmadan eksiksiz bir şekilde doldurulması sağlanmalıdır.
- İnternet sitelerinde kullanılan çerezler, eklentiler vb. uygulamalar, kullanıcıların bilgisayarlarında veri depolama ya da başka uygulamaları çalıştırma gibi işlemler gerçekleştiriyorsa, bu durum da kullanıcılar ile paylaşılmalıdır. Kullanıcıların istediklerinde internet sitesinde bulunan çerezleri ya da eklentileri devre dışı bırakabilmeleri sağlanmalıdır.
- Kişisel verilerin toplanmasına gereğinden fazla vurgu yapılması durumunda olumsuz algı oluşacağından toleranslar dâhilinde bir bilgilendirme yapılması ve genel kabul gören ilkelerin sürekli tekrarlanmaması gereklidir.

Örnek



Gizlilik ve Kullanım Şartları

e-Devlet Kapısı üzerinden kişiler tarafından yapılan işlemlerin ve bu işlemlerde kullanılan bilgilerin güvenliğini sağlamak açısından temel olarak görülen kurallar aşağıda belirtilmiştir. e-Devlet Kapısı sistem ve görsel altyapısının güvenilir bir şekilde kişilere sunulmasıyla ilgili ihtiyaç duyulan önlemleri yerine getirmiştir.

Kişisel Verilerin Güvenliği

Kullanıcıların e-Devlet Kapısı'nda sunulan hizmetlere erişimi ve kişisel bilgileri güncelleme amaçlarıyla e-Devlet Kapısıyla paylaştığı bilgileri, yalnızca e-Devlet Kapısı tarafından görevlendirilmiş ve sisteme erişim ve görüntüleme hakkı olan sistem yöneticileri tarafından yalnızca e-Devlet Kapısı sisteminin güvenliğini ve tutarlılığını sağlamaya yönelik kullanılabilir.

Kişilerin, e-Devlet Kapısı ile paylaşmış olduğu bilgiler, kişilerin onayı dışında ya da yargı kararı ve/veya yasal bir yükümlülük altında bulunmadığı sürece herhangi bir üçüncü şahıs, kurum ve kuruluşa hiçbir nedenden ötürü paylaşılmayacak ya da verilmeyecektir. Yasal düzenlemelerle bu bilgilerin açıklanmasını gerektiren bir durum tekâmül etmediği sürece hiçbir istisna ile bu bilgiler açıklanmayacaktır.

Telif Hakları

e-Devlet Kapısı'nın hazırlanmasında kullanılan tasarım ve yöntem bilgisi konusundaki telif hakları e-Devlet Kapısı'na aittir. Üçüncü şahıs ve/veya firmalara ait materyaller dışında kalan, Kapı'ya rekabet avantajı sağlayan bilgi ve materyallere dair tüm telif hakları, tescilli marka, patent, entelektüel ve diğer mülkiyet hakları e-Devlet Kapısı'na aittir.

Sorumluluk Sınırları

e-Devlet Kapısı diğer kurumlarla birlikte çalışabilirliği, bu kurumların internet sitelerine bağlantı vererek ve/veya bu kurumların internet servislerini arayüzler üzerinden sunarak sağlamaktadır. Gizlilik Politikası'nda yer alan taahhütler yalnızca e-Devlet Kapısı alanının kullanımında geçerlidir ve bağlantı olarak yönlendirme yapılan kamu internet siteleri ve sitelerin kendilerine ait hizmetlerini kapsamamaktadır.

Bağlantı ile e-Devlet Kapısı'ndan ulaşılan internet sitelerinin kullanımı ile ilgili gizlilik ve kullanım şartları o siteler tarafından belirlenmektedir. Bu sitelerden alınıp kullanılacak bilgilerden, o site tarafından takip edilen etik ilkelere, gizlilik prensiplerine uymamaktan kaynaklanacak herhangi bir sistemsel ve görsel kalite kaybı ve bunun doğurabileceği maddi ve/veya manevi zararlardan hiçbir biçimde e-Devlet Kapısı sorumlu tutulamaz.

Örnek sitede, sitenin gizlilik sözleşmesi ayrıntıları ile sunulmuş, kullanıcılar kişisel bilgilerin gizliliği hakkında detaylı olarak bilgilendirilmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.2.8.3 - User control of personal information
- ISO 9241-151 / 7.2.8.4 - Storing information on the user's machine

Faydalı Kaynaklar

- -

7.2. Kredi Kartı Bilgileri

İlke

İnternet siteleri, kullanıcıların kredi kartı bilgileri ile işlem yapmaları gereken durumlarda kullanıcı veri güvenliğini sağlamak için önlemler almalıdır.

Açıklama

Kullanıcıların bazı servislerden faydalanabilmesi için kredi kartları ile işlem yapmaları gerekebilir. Bu durumda, kredi kartı bilgilerinin istenmeyen her türlü olumsuz duruma karşı korunması için gerekli önlemlerin alınması gerekmektedir.

Yönergeler

- Sitenin ilgili işlemi yapmak için güvenli olduğunu gösteren açıklamalar kullanıcının anlayacağı şekilde belirtilmelidir.
- İnternet sitesi güvenliğini artırmak amacıyla 128 bit SSL ve 256 bit SSL gibi şifreleme sistemleri kullanılabilir. SSL şifreleme sistemine sahip olabilmek için konu ile ilgili hizmet veren kurumlardan (Örn. KamuSM, Globalsign, Godaddy, RapidSSL, Verisign vb.) destek alınabilir. SSL sertifikası alabilmek için başvuru yapılabilir.
- Kredi kartı numarasının sistemde saklanmadığına dair bilgi verilmelidir.
- Kredi kartı numaraları genel kabul gören bölümleme ile gruplandırılmalıdır.
- Son kullanma tarihleri menüden seçilecek ise tarih aralıkları güncel olmalıdır.
- İnternet siteleri üzerinden kredi kartı ile yapılan işlemlerde "3D Güvenlik" uygulaması kullanılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, sitenin güvenlik sertifikası kullanıcı giriş ekranında paylaşılmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.2.8.2 - Providing a business policy statement

Faydalı Kaynaklar

- -

7.3. Kurumların Gizlilik Politikası

İlke

İnternet sitelerinde, kurumsal gizlilik politikalarına ve gizlilik sözleşmelerine yer verilmelidir.

Açıklama

Kullanıcılar tarafından girilen bilgilerin ve yapılan işlemlerin saklandığı, kullanıldığı veya paylaşıldığı durumlarda, kurumların gizlilik politikaları açık, anlaşılır ve kolay erişilebilir şekilde sunulmalıdır. Hukuk birimleri tarafından çok uzun hazırlanmış bileşenlerin bir anda okunması ve özümsenmesi oldukça zordur. Bu dokümanların bölümlenmiş biçimde, özümsenebilir ve kullanıcının kullandığı terminolojilere uygun düzenlenmesi gereklidir.

Yönergeler

- Kullanıcılardan kişisel bilgi girişi yapmaları isteniyorsa, bu bilginin istenme amacı, bilginin nasıl kullanılacağı ve bilginin paylaşılıp paylaşılmayacağı bildirilmeli, varsa ilgili kanun, yönetmelik ya da düzenlemelere dayandırılarak açıklanmalıdır.
- Kurumsal gizlilik politikalarına yer verirken, W3C (Dünya Çapında Ağ Birliği) tarafından belirlenen P3P (Gizlilik Tercihleri Platformu Protokolü) standartları göz önünde bulundurulmalıdır.
- Kurumsal gizlilik politikalarının çok uzun yazılıp aynı bölüme "okudum anladım" şeklinde kutucuklarla uygulanması yerine, detaylı metin bağlantısı verilerek ve kısa bir açıklama ile tanımlanarak hem erişimi hem de kullanımı kolaylaştırılmalıdır.
- Gizlilik politikasını anlatan metin, site kullanıcıları tarafından anlaşılabilecek sade bir dilde yazılmalı, yazı karakteri boyutu okunabilir ve satır aralıkları da makul olmalıdır.

Örnek



Hukuki Şartlar ve Gizlilik Politikası

A⁺ A⁻

5449 sayılı Kalkınma Ajanslarının Kuruluşu, Koordinasyonu ve Görevleri Hakkında Kanun'un 5/I maddesi uyarınca hazırlanan bu internet sitesi ve bu internet sitesinde yer alan içerik, görsel ve işitsel unsurlar ve bunların düzenlenmeleri üzerindeki her türlü fikri ve sınai mülkiyet hakkı, aksi açıkça belirtilmediği sürece T.C. Ahiler Kalkınma Ajansı'na aittir. Bu bilgiler T.C. Ahiler Kalkınma Ajansı'nın yazılı izni olmaksızın dağıtılamaz, kiralanamaz, çoğaltılamaz, değiştirilemez, ticari bir amaçla kullanılamaz. Ancak kaynak gösterilerek alıntı yapılabilir.

İnternet sitemiz, her zaman ücretsiz olarak ziyaret edilebilir. T.C. Ahiler Kalkınma Ajansı tarafından, ad ve soyad, posta adresi, doğum tarihi, cinsiyet, telefon ve faks numarası, elektronik posta adresi, ajansımız tarafından sunulan bir hizmetle ilgili üyelik işlemleri gibi kişisel bilgiler sadece ziyaret eden kişinin rızası ve bilgisi dahilinde temin edilir ve bilgilerini paylaşan kişinin açıkça rızası olmaksızın üçüncü kişilerle paylaşılmaz. T.C. Ahiler Kalkınma Ajansı, hiçbir koşulda, içerikte olabilecek hata veya eksiklikler veya web sitesinde bulunan içeriğin kullanımından kaynaklanabilecek herhangi bir kayıp veya hasar dâhil, fakat bunlarla kısıtlı olmamak kaydıyla, içerikten ve ziyaretçi tarafından sunulan yanlış bilgiden sorumlu tutulamaz.

İnternet sitemizde, kendisinin veya üçüncü kişilerin hizmetleri ve/veya faaliyetleri hakkında tanıtım ve promosyonlar görüntülenebilir. İnternet sitemizde T.C. Ahiler Kalkınma Ajansı'na ait olmayan ve faaliyetleriyle ilgili bulunmayan diğer web sitelerine yönlendirme yapılabilir. Ziyaretçinin bu internet sitelerinden herhangi birini ziyaret etmesi halinde üçüncü kişilerin kullanımında ve aitliğinde olan bu internet sitelerinin politika ve uygulamalarından T.C. Ahiler Kalkınma Ajansı sorumlu değildir.

Bu internet sitesinin kullanımı sırasında veya sonrasında oluşabilecek herhangi bir performans arızası, hata, eksiklik, kesinti, kusur, işletme ve/veya nakilde gecikme, bilgisayar virüsü ve/veya hat ve/veya sistem arızası sonucu ortaya çıkan doğrudan ya da dolaylı ortaya çıkan zarar, ziyan ve masraflar dâhil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere hiçbir zarar ve ziyandan, T.C. Ahiler Kalkınma Ajansı ve/veya çalışanları, bu tür bir zarar ve ziyan olasılığından haberdar edilmiş olsalar dahi, sorumlu olmazlar.

T.C. Ahiler Kalkınma Ajansı, bu internet sitesinde yer alan bütün hizmetleri, sayfa, bilgi ve görsel unsurları, içeriği önceden bildirimde bulunmadan değiştirme hakkını saklı tutar.

T.C. Ahiler Kalkınma Ajansı internet sitemizin hukuki şartları ve gizlilik hakkında daha fazla bilgi almak isterseniz info@ahika.gov.tr e-posta adresine sorabilir, sitemizle ilgili görüş ve eleştirilerinizi bu adrese bildirebilirsiniz

Örnek sitede, kurumun gizlilik politikası, ilgili hukuki düzenlemelere dayandırılarak kullanıcılar ile paylaşılmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.2.8.1 - Providing privacy policy statements
- ISO 9241-151 / 7.2.8.2 - Providing a business policy statement

Faydalı Kaynaklar

- -

8. ANA SAYFA

İnternet sitelerinin ana sayfası, kullanıcılara sitenin genel amacını ve sunulan temel hizmetleri göstermesi açısından önemlidir. İyi tasarlanmış bir ana sayfa kullanıcıların internet sitesi hakkındaki ilk izlenimlerini olumlu olarak etkileyecektir.

Ana sayfa ilgili kurumdan beklenen temel özellikleri kullanıcılara sunmalıdır. Örneğin, bir hastane sitesine kullanıcılar genel olarak doktor bilgisi, poliklinik bilgisi veya randevu alma gibi işlemler için girmektedirler. Ana sayfasında bu işlemlere kolayca ulaşım sağlamayan hastane siteleri kullanıcılara etkili bir şekilde hitap etmemektedir.
Ana sayfada sitenin genel amacı kullanıcılar ile paylaşılmalıdır. İnternet sitesinde yer alan hizmetlere ve içeriklere ana sayfadan kolaylıkla ulaşılmalıdır. Ayrıca, ana sayfa internet sitesinin her yerinden ulaşılabilir olmalıdır.

Bu bölümde;
- Ana Sayfa Görünür Alan Tasarımı
- Ana Sayfa İçeriği
- Ana Sayfada Uzun Yazı Kullanımı
- Ana Sayfadan Önemli ya da Sık Kullanılan İçeriğe Erişim
- Ana Sayfaya Erişim
- Olumlu İlk İzlenim

ilkeleri ele alınacaktır.

8.1. Ana Sayfa Görünür Alan Tasarımı

İlke

Ana sayfada yer alan öğeler önem sırasına göre dizilmeli, en önemli öğeler mümkün olduğunca ana sayfanın ilk açılışta görünen alanına konumlandırılmalıdır.

Açıklama

Önceki yıllarda, ana sayfada yer alan bütün öğelerin dikey eksende, sayfanın görünür alanında olmasına çok önem verilirdi. İnternet kullanımının yeni yaygınlaştığı ve o yıllarda geçerliliğini koruyan bu kural, günümüzde gelişen, hayatın içerisine çok daha fazla giren teknoloji altyapısı ile biraz değişime uğramıştır. Ana sayfanın görünür alanı günümüzde de önemini korumakta ancak bu sayfada yer alan tüm öğelerin görünür alan içerisine sığdırılmaya çalışılması bir ihtiyaç olmaktan çıkmıştır.

Yapılan araştırmalarda kullanıcıların büyük çoğunluğunun sayfayı kaydırdığı ortaya çıkmıştır. 2 milyar sayfa ziyaretinden elde edilen verilere göre; kullanıcıların yüzde 66'sının dikkatini sayfanın ilk görünür alanının altında kalan bölümde harcadığı görülmüştür. Yine yaklaşık 100 bin sayfa ziyaretinden elde edilen verilere göre; kullanıcıların yüzde 76'sının sayfayı aşağıya kaydırdığını ve bu kullanıcıların da yüzde 26'sının sayfanın en altına kadar kaydırdığı görülmüştür.

Yönergeler

- Ana navigasyon (gezinim) bileşenleri ekrana ilk gelen ve kaydırmaya gerek kalmadan görünebilen alanda yer almalıdır.
- Tasarıma ve içerik yoğunluğuna bağlı olarak ana sayfada dikey kaydırma çubuğu gerekli hallerde kullanılabilir.
- Kaydırma çubuğu kullanımı söz konusu olduğunda sayfa uzunluğu 4-5 ana ekran sayfasını geçmemeli, önem sırası yukarıdan aşağıya doğru tasarlanmalıdır.
- Ana sayfada kullanıcıların dikkatini çekmesi istenen ve kullanıcılar açısından önemli olan içerikler, sayfanın üst kısımlarına yerleştirilmelidir.
- Basit ve minimal tasarım prensipleri uygulanarak internet sitesinin çok farklı ekran boyutları ve çözünürlük desteğine sahip cihazlarda düzgün görünmesi sağlanabilir.
- Kaydırma gerektiren sayfa tasarımlarında, sayfanın dikey olarak sonlandığı algısını oluşturabilecek öğelerin kullanımına dikkat edilmelidir. Dikey olarak kesinti oluşturan veya sayfa sonu algısı uyandıran sayfa öğeleri, sayfanın alt bölümünde kalan içeriklerin gözden kaçmasına neden olabilmektedir.

Örnek



Örnek sitede, internet sitesi üzerinden gerçekleştirilebilecek tüm önemli işlevlere sayfanın görünür alanında yer verilmiştir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- http://time.com/12933/what-you-think-you-know-about-the-web-is-wrong/
- https://www.clicktale.com/resources/blog/unfolding-the-fold-insights-into-webpage-scroll/

8.2. Ana Sayfa İçeriği

İlke

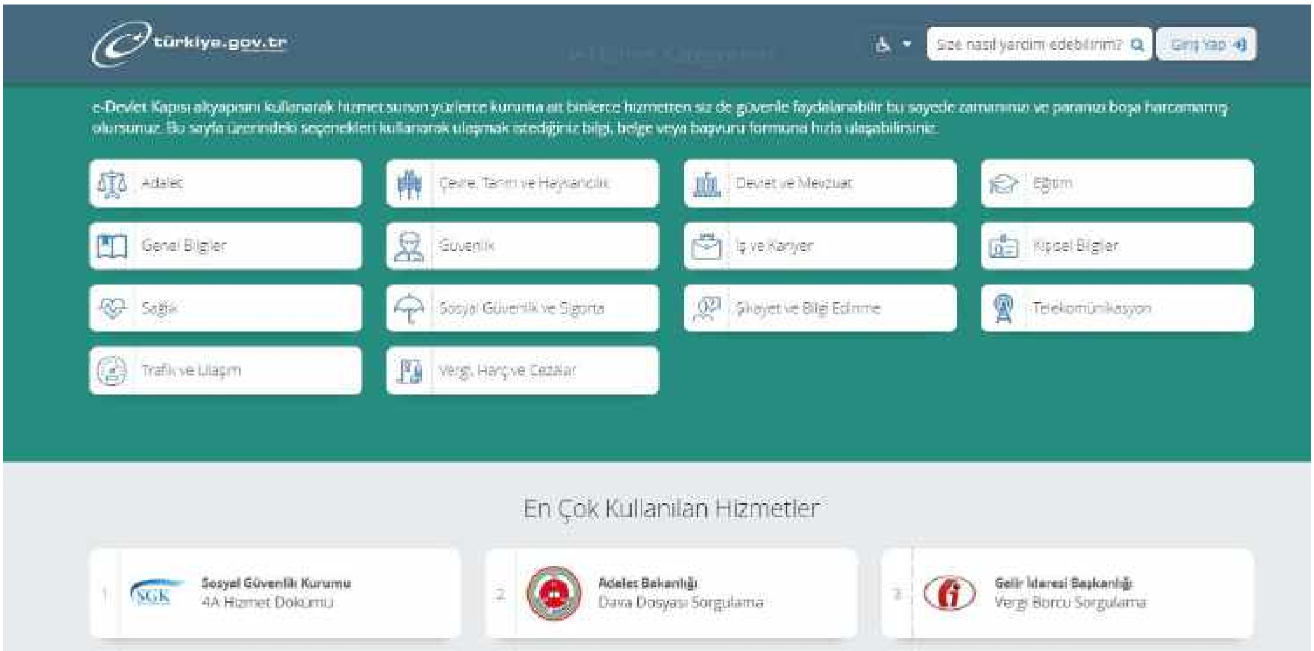
İnternet sitelerinde yapılabilecek temel işlemlerin tümüne ana sayfada yer verilmelidir.

Açıklama

Ana sayfa, internet sitelerinin navigasyon (gezinim) yapısındaki en üst seviyedir. Kullanıcının sitenin amacını ve içeriğini anlayabilmesi, önemli veya yeni içerik parçalarını görebilmesi ve tüm ilgili gezinme altyapılarına erişebilmesi için ana sayfadan yeterli bilgi sağlanması gerekmektedir.

Yönergeler

- Ana sayfa başlığı arama motorlarına uygun ve kullanıcıların yer imi olarak kaydettiğinde anlaşılır olacak bir kısa tanım ile isimlendirilmeli, "Ana Sayfa" ifadesi kullanılmamalıdır.
- Temel işlemlere ve sık kullanılan bağlantılara yer verilmelidir.
- Kurumsal haberler, yönetimden etkinlikler, kutlama mesajları gibi bileşenlerin ağırlığı ana içeriğin önüne geçmemelidir.
- En önemli işlemler ana sayfada belirginleştirilerek kullanıcılar için anlaşılır bir başlangıç noktası sunulmalıdır.
- İnternet sitesinin amacı ve kullanıcıların neler yapabileceği ana sayfadan açık bir şekilde anlaşılmalıdır. Bu amaçla kullanıcı persona çalışması yol gösterici olarak kullanılabilir.
- Ana sayfa, internet sitesindeki tüm diğer sayfalardan belirgin şekilde farklı bir tasarıma sahip olmalıdır.
- İnternet sitesi kurumdan bağımsız düşünülmemeli; kurum kimliği ile bütünlük sağlamalıdır.
- Kurum internet sitesinden, kurum içini ve kurum çalışanlarını ilgilendiren bilgiler yayınlanmamalıdır. Bu tür bilgiler kurumun intranet portalinden paylaşılmalıdır.
- Ana sayfadaki bazı öğelere, önemini vurgulamak amacıyla birden fazla defa yer verilmemeli, gereksiz tüm öğeler ana sayfadan çıkarılmalıdır.
- Ana sayfadan kullanıcıların arama sayfasına erişebilecekleri bir link sağlanması yerine, sayfa içerisinde arama kutucuğuna yer verilmelidir. Ana sayfadan yapılan aramalar tüm site içeriğini kapsamalıdır.
- Görseller ana sayfayı süslemek için değil, yalnızca gerçek içeriği görüntülemek için kullanılmalıdır.
- Animasyonlar yalnızca gerekli olduğu durumlarda kullanılmalıdır. Önemli sayfa öğelerinde animasyon kullanılması reklam algısı oluşturabileceği için kullanıcı dikkatinden kaçabilir.
- İnternet sitesi veya sitenin önemli kısımları çalışmıyorsa bu bilgi ana sayfadan açık bir şekilde kullanıcılara verilmelidir.
- Ana sayfada kullanıcının ilgisini çekmeyen ve sadece yer kaybı olan arama motoru, tasarım firması, tarayıcı bilgileri veya teknolojik altyapı gibi bilgilere yer verilmemelidir.
- Haber, duyuru gibi zamana bağlı içerikler için tarih ve zaman bilgisi gösterilmelidir. İnternet sitesi sık sık güncellenemeyecekse bu tür tarih içeren bileşenlerin kullanımından kaçınılmalıdır.
- Hedef kitlesinde birden fazla ülke olan internet sitelerinde saat dilimi de belirtilmelidir.
- Hedef kitle ihtiyaçlarına göre aktif olarak güncellenen, dinamik bir yapıda olmalıdır.
- Kullanılan grafik bileşenlerin ağırlığı ve önemi, içeriğin önüne geçmemelidir.
- Kullanılan bileşenlerin tarayıcı yükleme performansı ve bant genişliği performansı dikkate alınarak yüklenmesi uzun sürebilecek ya da gösterilemeyecek içeriklerden kaçınılmalıdır.



Örnek sitede, kullanıcıların istediği hizmete kolaylıkla erişmelerini sağlamak için sitede yapılabilecek temel işlemlerin tümüne ana sayfada yer verilmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.3.8 - Informative home page
- ISO 9241-151 / 6.11 - Identifying the website and its owner

Faydalı Kaynaklar

- https://www.usability.gov/what-and-why/glossary/tag/content-strategy/index.html
- https://www.nngroup.com/articles/113-design-guidelines-homepage-usability/
- https://studfiles.net/preview/5430969/page:28/

8.3. Ana Sayfada Uzun Yazı Kullanımı

İlke

İnternet sitelerinin ana sayfasında uzun yazılar kullanılmamalıdır.

Açıklama

İnternet ortamında metin okuma performansı basılı materyaldekilere oranla daha düşüktür. Bu nedenle kullanıcıların internet sitelerinin ana sayfasındaki başlık ve menüleri hızla gözden geçirme eğiliminde oldukları bilinmektedir. Ana sayfada uzun yazı kullanımı, genel kullanıcı beklentilerine ve alışkanlıklarına uymayacağı için olumsuz algı oluşturacak, aynı zamanda ana sayfanın fonksiyonelliğini düşürecektir.

Yönergeler

- Ana sayfada, kaydırma çubuğu kullanmayı gerektirecek kadar uzun metinlerin kullanımından, içeriklerin okunmadan atlanmasına ya da aranan bilgiye ulaşmak için zaman kaybedilmesine neden olacağı için kaçınılmalıdır.
- Ana sayfada sadece temel başlıklar ve internet sitesinin amacına uygun kısa içerikler bulunmalıdır. Metin eklenmesinin stratejik olarak mutlaka gerekli görüldüğü hallerde eklenen metnin olabildiğince kısa ve bölümlenmiş olmasına özen gösterilmelidir.

Örnek



Örnek sitenin ana sayfasında, uzun içeriklere yer verilmiştir. Bunun yerine bilgi verici kısa içerikler kullanılmalı, detaylı bilgiye ulaşmak için başka sayfalara bağlantı verilmelidir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/113-design-guidelines-homepage-usability/

8.4. Ana Sayfadan Önemli ya da Sık Kullanılan İçeriğe Erişim

İlke

Ana sayfada önemli ya da sık kullanılan içeriklere yönelik bağlantılara yer verilmelidir.

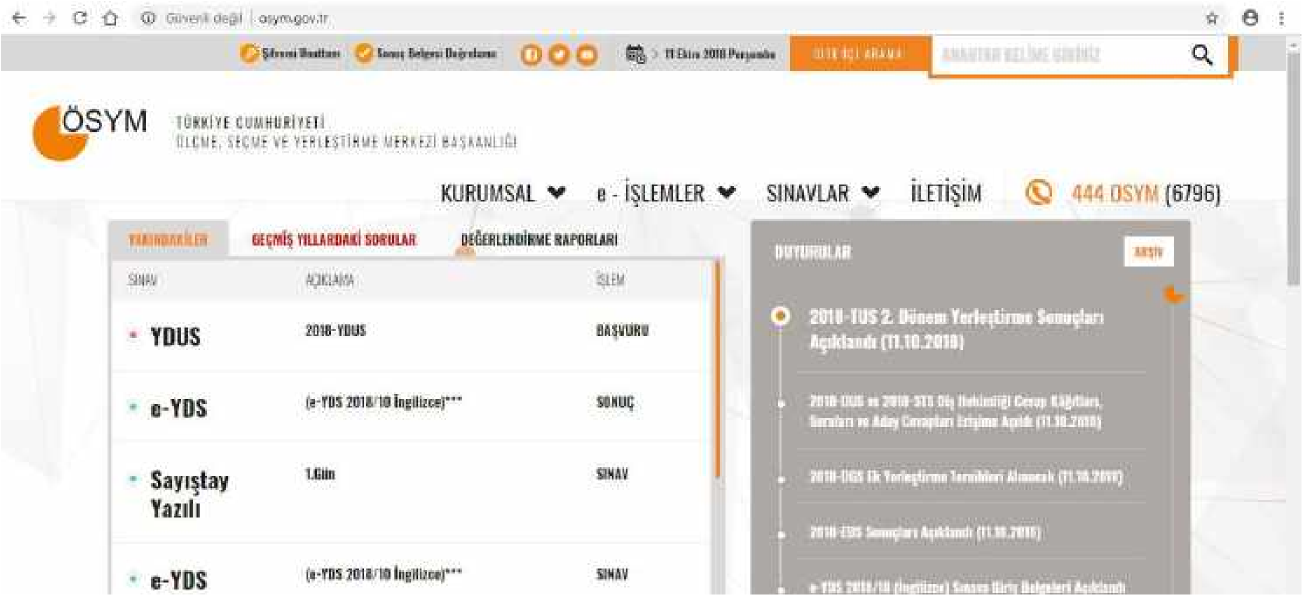
Açıklama

Kullanıcılar, bir internet sitesinde bulunan seçeneklerin tamamını keşfetmek için ikinci veya üçüncü seviyedeki linklere tıklamaya gerek duymamalıdır. Kullanıcıların ulaşmak istedikleri önemli içeriklere daha kolay ve hızlı ulaşabilmesi sağlanmalıdır.

Yönergeler

- Ana sayfada çok fazla sayıda bağlantıya yer verilmesinin, ana sayfa görünümünü karmaşık hale getireceği ve internet sitesinin kullanılabilirliğini azaltacağı göz önünde bulundurulmalıdır.
- Ana sayfaya ne gibi hususların seçileceği ve sunulan seçeneklerin ve bağlantıların site için önem derecesinden emin olunmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, sık kullanılan içeriklere ana sayfadan erişilebilmesi sağlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.3.9 - Directly accessing relevant information from the home page
- ISO 9241-151 / 8.4.9 - Providing cross linking to potentially relevant content

Faydalı Kaynaklar

- -

8.5. Ana Sayfaya Erişim

İlke

İnternet sitesindeki tüm alt sayfalardan ana sayfaya erişim bağlantısı sunulmalıdır.

Açıklama

Kullanıcıların büyük bölümü, yeni bir sayfaya erişmek istediklerinde veya bulundukları sayfada bir sorun yaşadıklarında ana sayfaya dönme eğilimi göstermektedir. Kullanıcıların kolaylıkla ana sayfaya erişebilecekleri bir bağlantıya internet sitesindeki bütün sayfalarda yer verilmesi, olumlu algı oluşmasına katkı sağlayacaktır.

Yönergeler

- İnternet sitelerindeki her sayfadan ana sayfaya kolay erişim için "Ana Sayfa" isminde bir bağlantıya yer verilmelidir.
- Alt sayfalarda, zamandan tasarruf ve hızlı erişim imkânı sunan ekmek kırıntısı (breadcrumbs) yapısı kullanılmalıdır.
- Ana sayfaya, her sayfada bulunan kurum logosu tıklanarak gidilebilmelidir ancak bu yöntem ana sayfaya gitmek için tek yol olarak görülmemelidir.
- Ardışık adım içeren işlemlerden sonra kullanıcının işlemini tamamlaması durumunda doğrudan ana sayfaya gönderilmemelidir. İşlemin tekrarlanabileceği ya da alt bölümde başka bir fonksiyon kullanılabileceği dikkate alınarak ardışık adımların olduğu alt bölümlerde kalınmalı, ancak bu bölümlerden de ana sayfaya dönüş yapılabilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, kullanıcıların farklı alt sayfalardan ana sayfaya ulaşabilmesi için "Ana Sayfa" bağlantısına yer verilmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 6.11 - Identifying the website and its owner
- ISO 9241-151 / 8.4.11 - Linking back to the homepage or landmark pages

Faydalı Kaynaklar

- https://www.w3.org/WAI/
- https://www.nngroup.com/articles/scaling-user-interfaces/

8.6. Olumlu İlk İzlenim

İlke

Ana sayfa, internet sitesini ilk defa ziyaret eden kullanıcılar üzerinde olumlu ve güvenilir bir etki bırakmalıdır.

Açıklama

Kullanıcıların internet sitesi içerisindeki işlemlere ulaşmak için ana sayfayı sıklıkla kullandıkları bilinmektedir. İlk izlenimi olumlu olan internet siteleri, kullanıcılar tarafından daha güvenilir ve kullanılabilir görülmekte, daha çok tercih edilmektedir. İlk izlenimi iyi olmayan siteler ise kısa sürede terk edilmekte ve kullanıcılar için çok güzel, faydalı fonksiyonlar barındırsa dahi kullanılması mümkün olmamaktadır.

İnternet siteleri insanlar tarafından iki farklı seviye de değerlendirilir. İlk seviyede; istemsiz, otomatik ve çok hızlı değerlendiren, basit ilişkileri ve desenleri çok hızlı algılayan bir sistem vardır. İkinci seviyede ise daha yavaş çalışan ve daha fazla efor gerektiren, aynı zamanda dikkatimizi toplamamızı gerektiren bir sistem vardır. İnternet siteleri ilk seviyedeki sistem tarafından daha önceki tecrübelere dayalı olarak çok hızlı bir şekilde değerlendirilir. Site görünümü ne kadar fazla ikinci seviyede dikkat ve efor gerektirirse, kullanıcı tarafında ki olumlu algı seviyesi de o derece düşecektir.

Yapılan araştırmalarda, kullanıcıların en fazla odaklandıkları alanların; logo, ana menü, arama kutusu, sosyal ağ bağlantıları, sitenin genel görünümü, yazılı içerik ve sitenin alt bölümü olduğu görülmüştür.

Yönergeler

- İnternet sitesi ilk birkaç saniye içerisinde kim olduğunu, neler sunduğunu ve kullanıcılar için neden önemli olduğunu verebilmelidir.
- Kullanıcıların ilk anda siteyi okuduğu değil, gözleri ile taradığı unutulmamalıdır.
- Kurumsal kimlik ilkeleri çerçevesinde açık, belirgin ve çok iyi tasarlanmış bir logoya sahip olunmalıdır.
- Anlaşılır ve kullanımı kolay bir navigasyon yapısına sahip olunmalıdır.
- İletişim bilgileri kolay bulunabilir ve erişilebilir bir alana konumlandırılmalıdır.
- İnternet sitesi arayüzleri görsel olarak dengeli olmalıdır. Bunun için internet üzerinden ücretsiz olarak sunulan ızgara (grid) sistemleri kullanılabilir.
- Farklı renk ve yazı tipi kullanımı sınırlandırılmalıdır. 4'ten fazla renk ve 2'den fazla yazı tipine yer verilmesi, kullanıcılarda gökkuşağı etkisi oluşturarak ilk anda olumsuz estetik ve görsel kaos algısı oluşturabilir.
- Kullanıcılara sunulan işlem başlatma öğeleri (Örn. Düğme, bağlantı vb.), aynı derecede önemli gösterilmemeli, önem derecesini ortaya koyacak şekilde tasarlanmalıdır. Öğelerin önemi ilk bakışta anlaşılabilmeli, kullanıcıları düşündürerek zihnini zorlamamalıdır.
- İnternet sayfalarında veya ekran görüntüleri üzerinde "5 saniye testleri" gerçekleştirilebilir.
- Ana sayfaya konumlanan resimler, kurumun amacını destekleyecek şekilde olmalıdır. Ancak resmin kendisi kurumun önüne hiçbir zaman geçmemelidir.

Örnek



Örnek sitede, ana sayfadaki içerikler gruplandırılmış, kullanıcılara karmaşık olmayan bir ana sayfa sunulmuştur.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.3.8 - Informative home page

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/first-impressions-human-automaticity/
- https://www.usertesting.com/blog/2015/04/15/why-first-impressions-matter/
- https://research.google.com/pubs/pub38315.html (The role of visual complexity and prototypicality
- regarding first impression of websites: Working towards understanding aesthetic judgments)
- https://conversionxl.com/blog/first-impressions-matter-the-importance-of-great-visual-design/
- http://news.mst.edu/2012/02/eye-tracking_studies_show_firs/

9. SAYFA YAPISI

Geliştirilecek ya da güncellenecek olan internet sitesinin ana sayfasının ve tüm alt sayfalarının sade ve anlaşılabilir olmasına dikkat edilmelidir. İnternet siteleri temel görsel tasarım prensipleri göz önünde bulundurularak tasarlanmalı, sitenin tamamında içerik ve öğelerin yerleşimi açısından tutarlılık sağlanmalıdır. Sayfa yapısı oluşturulurken, kullanıcıların aradıkları bilgiye hızlı ve kolay bir şekilde ulaşabilecekleri yapılar tercih edilmelidir.

Bu bölümde;

- Anlaşılır Hata Mesajları
- Beyaz Alan Kullanımı
- Çerçeve Kullanımı
- Dikey Kaydırma
- Görsel Tasarım Prensipleri
- Hedef Kitleye Uygun İçerik
- İçerik Organizasyonu
- İpucu Metni
- İşlem Yapılan Sayfalar
- Karşılama Ekranları
- Kullanıcı Kontrolü Dışında Açılan Pencereler
- Liste Yapısı
- Renk Kullanımı
- Sade ve Anlaşılır İçerik
- Satır Uzunluğu
- Sayfa Hiyerarşisi
- Sayfa İçerikleri
- Sayfa İçeriklerinin Güncelliği
- Sayfa Uzunluğu
- Sayfalama Yapısı
- Sonsuz Kaydırma
- Tablolarda Satır ve Sütun Başlıkları
- Tablolarda Satır ve Sütun Boyutları
- Tutarlı Sayfa Tasarımı
- Yatay Kaydırma
- Yazdırılabilir İçerik

ilkeleri ele alınacaktır.

9.1. Anlaşılır Hata Mesajları

İlke

Hata mesajları açık ve anlaşılır olacak şekilde tasarlanmalıdır.

Açıklama

Hiçbir kullanıcı hata yapmak istemez. Kullanıcıların site kullanımında belirli amaçları mevcut olup bu amaçları için zihinlerinde oluşturdukları modele göre hareket ederler. Genellikle zihinlerindeki model, mevcut sistem modeli ile uyuşmadığında ya da fiziksel ya da bilgi kaynaklı veri girişi hatası yapıldığında beklenmedik bir sonuçla karşılaşırlar ve kendilerine bu durum hata mesajları ile bildirilir. Hata mesajının tasarımında, kullanıcının hatayı niçin yaptığının doğru analizi büyük önem taşır. Hata mesajlarının içerikleri, kullanıcıların hatalarını düzeltebilmeleri ve tekrar aynı hatayı yapmamaları için oldukça önemlidir. Doğru planlanmamış hata mesajları, kullanıcının bilgisayar sistemine ve internet sitesine olan güvenini ciddi oranda düşürür. Birçok kullanıcı hatanın kendisinden değil, sistemden kaynaklandığını düşüneceğinden hata mesajları bu durumun telafisinde büyük öneme sahiptir. Kullanıcılar genellikle bilgisayar karşısında hata yaptıklarında küçük düşmek istemedikleri için bu şekilde davranmaları literatürde doğal karşılanmaktadır.

Yönergeler

- Hata mesajlarının içerikleri, kullanıcılara hatanın nedenini ve nasıl düzeltilebileceğini açık ve anlaşılır bir dille sunmalıdır.
- Hata mesajları verilirken, kullanıcının anlamayacağı ya da karışıklık yaşayabileceği hata kodlarının ve teknik ifadelerinin kullanımından kaçınılmalıdır.
- Hata mesajlarının internet sitesi içeriği ile aynı dilde verilmesine dikkat edilmelidir.
- Hata mesajının içinde kullanıcının girmiş olduğu veri mümkünse gösterilmelidir. Bu şekilde kullanıcının hatasını görerek fark etmesi sağlanacaktır.
- Hatanın oluşmasında kullanıcının yapmak istediği görev açıklanmalıdır. Birçok hata kullanıcının yapmak istediği değil, bir başka görevi seçmesi sonucunda oluşur. Bu nedenle hata mesajları hedef görevi tanımlamalıdır (Örn: 2011 yılı içerisindeki envanter kayıtlarında aramış olduğunuz "kamis" kaydına ulaşılamamaktadır).
- Hata mesajlarının verilmesi için gecikmeden harekete geçilmelidir. Bir opsiyonu seçtikten sonra bir ya da birkaç aşamanın ardından bu opsiyonun geçerli olmadığını belirtmek yanlıştır. Hatalar doğru zamanda tespit edilip olabildiğince erken ve hata bilgisi içerecek biçimde kullanıcıya sunulmalı, düzeltme için mümkünse olanak sağlanmalıdır.
- Gerçek anlamda gerekmedikçe "Üzgünüz. Daha sonra tekrar deneyiniz" türünde mesajlar kullanılmamalıdır.
- Veri sorgulama sistemlerinde bazı durumlarda kaydın bulunamaması arayüzde hata olarak yorumlanmamalı, kullanıcıya olumsuzluk içeren bir mesaj dili ve ikon gösterilmemelidir
- Hata mesajları ile uyarı mesajları birbirine karıştırılmamalı, gerek söz dizimsel ve anlamsal, gerekse görsel olarak birbirinden ayrı ve tutarlı tasarlanmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, hata mesajı açık ve anlaşılır bir ifade ile sunulmuştur.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 10.3.2 - Providing clear error messages

Faydalı Kaynaklar

- -

9.2. Beyaz Alan Kullanımı

İlke

Sayfa içeriklerinin okunmasını kolaylaştırmak için içerikler arasında uygun genişlik ve yükseklikte beyaz alanlar kullanılmalıdır.

Açıklama

İçerikteki beyaz alanlar, kullanıcıların içeriği daha rahat okumasına ve istediği bilgiye daha kolay ulaşmasına yardımcı olmaktadır.

Yönergeler

- Sayfanın bölümleri arasında beyaz alan kullanımına özen gösterilmelidir.
- Görsel ve metin içeriklerinin arasına tutarlı olacak şekilde beyaz alan eklenmelidir.
- Metin içeriklerinin satır aralıkları ve paragraf arasında kullanılan boşluklar gözü yormayacak şekilde tasarlanmalıdır.
- Simetriye, kullanılan beyaz alanların dengeli olmasına ve tutarlılığa dikkat edilmeli, bileşenlerin hizalanması özellikle ihmal edilmemelidir.

Örnek



Örnek sitede, içerikler iç içe verilmiş, farklı türdeki içerikler görsel olarak belirgin hale getirilmemiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.3.17 - Use of "white space"

Faydalı Kaynaklar

- -

9.3. Çerçeve Kullanımı

İlke

İnternet sitesi kodunda çerçeve (frame) etiketi kullanımından kaçınılmalıdır.

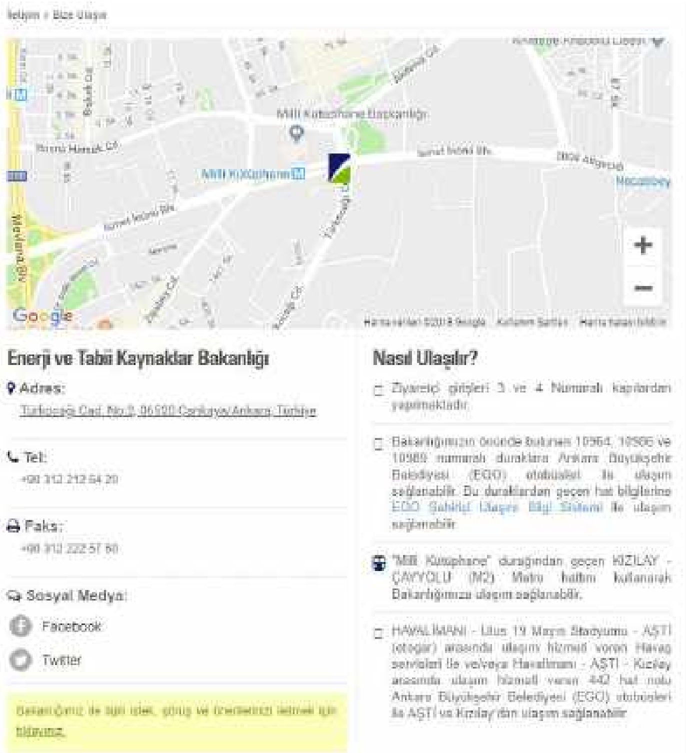
Açıklama

İnternet sitelerinde çerçeve (frame) etiketi kullanıldığında, tarayıcılar desteklemediği için ileri-geri düğmeleri ya da sayfa kaydırma gibi konularda problem yaşanabilmektedir. Çerçeve kullanımının gerekli olduğu durumlarda, her çerçeve için anlamlı ve anlaşılır isimler verilmeli, çerçevelerin kullanılma amacı ve varsa birbirleriyle ilişkileri HTML kodunda açıkça belirtilmelidir. Ayrıca, kullanıcıların çerçeveleri görüntüleyemedikleri durumlara yönelik metin içeren sayfalar hazırlanmalıdır. Son yıllarda akışkan tasarım ve CSS teknolojisi kullanımı yaygınlaştıkça frame etiketinden uzaklaşılmış olsa da benzer sorun yaratabilecek yaklaşımlardan özellikle kaçınılması önem taşımaktadır.

Yönergeler

- İnternet sitesi kodlanırken tarayıcıların destekledikleri güncel diller tercih edilmelidir.
- Farklı tarayıcılarda problem yaratabilen HTML diline ait çerçeve (←frame→) etiketini kullanmamaya özen gösterilmelidir.
- IFRAME etiketi de benzer şekilde zorunlu olmadıkça kullanılmaması gereken bir etiket olarak değerlendirilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, harita hizmeti çerçeve kullanımı ile sayfa içerisine yerleştirilmiştir. Bu tür kullanımlar internet siteleri için kolaylık sağlamaktadır. Ancak sayfaları bölümlemek için kullanılan çerçeve yapılarından zorunlu olmadıkça kaçınılmalıdır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.3.10 - Using frames with care
- ISO 9241-151 / 99.3.11 - Providing alternatives to frame-based presentation
- ISO 9241-151 / 9.3.12 - Providing alternative text-only pages

Faydalı Kaynaklar

- -

9.4. Dikey Kaydırma

İlke

Bütünlük içeren ve kullanıcıların detaylı bilgilendirilmesine yönelik hazırlanan uzun sayfalarda dikey kaydırma çubuğu; içeriğin küçük parçalara bölünebildiği durumlarda ise sayfalama yapısı tercih edilmelidir.

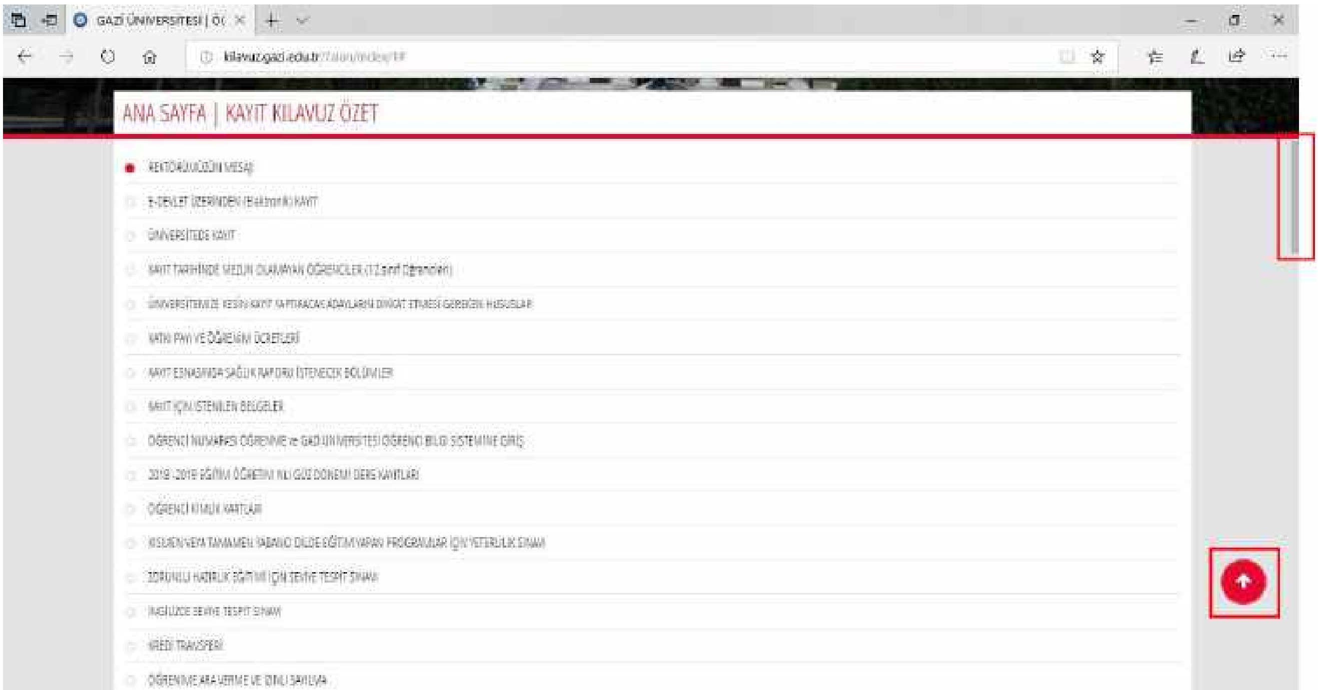
Açıklama

Dikey kaydırma işlemi, tarayıcıların ve mobil uygulamaların yaygın kullandığı, özellikle parmak ile kullanımda parmak hareketi ile oldukça kolaylık sağlayan birden daha çok ekranı kaplayan bilgiyi hızlı ve kolay özümseme için kullanılan bir tekniktir. Kullanıcılara detaylı bilgi verilmesi gereken uzun ve yoğun içerikli sayfalarda kullanıcıların sürekli farklı sayfalara yönlendirilmesi veya sayfa içindeki bağlantıları izlemek zorunda bırakılması dikkat dağıtabilir ve verilmek istenen mesajın algılanmasını engelleyebilir. Bu nedenle uzun sayfalarda dikey kaydırma çubuğu kullanılması uygundur İçerik birbirinden kavramsal olarak ayrı ise ayrı sayfalara geçiş yapılarak devam edilmesi daha uygun kabul edilmektedir.

Yönergeler

- Uzun sayfa kullanımının zorunlu olduğu durumlarda dikey kaydırma çubuğu kullanılmalıdır.
- Dikey kaydırma çubuğu kullanılsa bile sayfa içinde navigasyon sağlayacak bağlantılara yer verilmelidir.
- Sayfa içeriğinin sonlandığını düşündürecek bileşenlerin kullanımından kaçınılmalıdır. Kullanıcıların sayfanın en altında bekledikleri bileşenler birinci ekran kısmının görünür bölümünün alt kısmına yerleştirildiği takdirde kullanıcılar daha aşağıda içerik olmadığını düşünmektedir.
- Özel bir durum olmadığı ya da nihai metin dokümanı görüntülenmediği sürece 5-6 ekran boyundan daha uzun kaydırmanın tercih edilmemesi uygun görülmektedir.

Örnek



Örnek sitede, sol tarafta içeriklere yönelik bağlantı listesi oluşturulmuş, kullanıcıların istediği içeriğin başlığına tıklayarak ilgili sayfaya ulaşması kolaylaştırılmıştır. Ayrıca dikey kaydırma çubuğu ve "başa dön" düğmesi kullanılarak gerekli navigasyon sağlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.4.14 - Subdividing long pages
- ISO 9241-151 / 9.3.7 - Minimize vertical scrolling

Faydalı Kaynaklar

- -

9.5. Görsel Tasarım Prensipleri

İlke

İnternet sitelerinin tasarımında temel görsel tasarım prensiplerinden yararlanılmalıdır.

Açıklama

Temel görsel tasarım prensipleri, uzun süren deneysel çalışmalar, denenmiş tasarımların olgunlaşması ve psikolojik çalışmalarla ortaya konulmuş, insanların görsel algı sisteminin nasıl çalıştığını açıklayan bir dizi kurallar ilkesidir.

Örneğin, yakınlık (proximity) prensibine göre birbiri ile ilişkili olan menülerin, bağlantıların, ikonların ve resimlerin birbirlerine yakın olacak şekilde yerleştirilmesi, anlamsal olarak özümsenmelerini kolaylaştırmaktadır.

Diğer taraftan, benzerlik (similarity) prensibine göre renk, şekil, boy ve pozisyon olarak benzeyen öğeler birbirleri ile ilişkili olarak değerlendirileceği için, benzer fonksiyonların bu sembollerle belirtilmesi daha güçlendirici etki yapmaktadır. Örneğin, ←← ← II → →→ sembolleri, yan yana durduğunda ileri geri navigasyon yapısı algısı uyandırırken bunun yerine benzerlik algısı yaratmayan farklı semboller kullanıldığında aynı etki sağlanamamaktadır.

Görsel tasarım prensipleri çok boyutlu olup bu konuda yazılmış olan önemli kitapların ve dokümanların tasarımcı tarafından okunması büyük önem taşımaktadır. Görsel denge, beyaz alan kullanımı, renk ağırlıkları, karşıt renkler, sıcak soğuk renkler, geometrik dengeler, Gutenberg deseni, altın oran gibi prensiplerin öğrenilmesi, site başarısında büyük fayda sağlayabilmektedir.

Yönergeler

- İnternet sitesinde, aynı sayfada ya da farklı sayfalarda kullanılan öğeler birbirini tamamlamalı ve bir bütünün parçaları gibi tutarlı olmalıdır.
- Birbiri ile ilişkili olan menüler, bağlantılar, ikon ve resimler birbirlerine yakın olacak şekilde gruplanmalıdır.
- Renk, şekil, boy ve pozisyon olarak benzeyen öğeler (düğme, menü, bağlantı vb.) benzer şekilde biçimlendirilmelidir.
- Önemli olan ve dikkat çekmesi istenen öğeler diğerlerine göre daha belirgin (boyut, renk, pozisyon, şekil vb.) olarak tasarlanmalıdır. Bunu yaparken tutarlılık ilkesine dikkat edilmelidir.

Örnek



Örnek sitede form alanı ile "BAŞVURU YAP" düğmesinin ilişkili olduğu açık bir şekilde belirtilmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.1.3 - Appropriateness of content for the target group and tasks
- ISO 9241-151 / 9.2 - Observing principles of human perception

Faydalı Kaynaklar

- https://www.interaction-design.org/literature/topics/gestalt-principles
- https://www.usability.gov/what-and-why/visual-design.html
- https://blog.hubspot.com/blog/tabid/6307/bid/30557/6-guidelines-for-exceptional-website-design-and-usability.aspx
- https://www.smashingmagazine.com/2015/04/design-principles-compositional-flow-and-rhythm/

9.6. Hedef Kitleye Uygun İçerik

İlke

Kullanılan içerikler, internet sitesinin hedef kitlesi için anlamlı, kolay ulaşılabilir ve kullanılabilir olmalıdır.

Açıklama

İnternet sitesinde paylaşılan içerik kullanıcıların siteye giriş amacına uygun olmalı ve kullanıcılar aradıkları bilgiye kolayca ulaşabilmelidir. Bilgiye ulaşmada zihinsel efor düşük olmalı, hızlı erişim sağlanmalı ve kullanıcı kontrolünün yüksek olduğu hissettirilmelidir.

Yönergeler

- İçerikler hazırlanırken yabancı kelimeler, teknik terimler ve kısaltmalar mutlaka açıklamaları ile birlikte verilmelidir.
- Hedef kitlenin yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, sosyo-ekonomik seviyesi gibi özellikler göz önünde bulundurularak açık ve anlaşılır bir dil tercih edilmelidir.
- Site içindeki başlıklar ve görseller ile site içeriği tutarlı olmalı, kullanıcıların aradığı bilgiye doğrudan ulaşabilmesi sağlanmalıdır. Cümle uzunluğu kısa tutulmalı, çok fazla satırlı ve devrik cümlelerden kaçınılmalıdır.
- İçeriklerde tutarlı bir anlatım dili kullanılmalı ve mümkün olduğunca aynı kalemden çıkmış izlenimi verilmelidir.

Örnek

▪ Çift hattan teşkil edilmiş her bir yol uzunluğu 13.500 m den ibaret toplam 27000 m yol vardır.
▪ Boğaz geçişi batırma tünelle yapılmış olup hat 1 batırma tünel uzunluğu 1386.999 m, Hat 2 Batırma tünel uzunluğu 1385.673 m dir.
▪ Batırma tünelin Asya ve Avrupa cihetinde devamı delme tünellerle sağlanmış olup Hat 1 delme tünel uzunluğu 10837 m,Hat 2 delme tünel uzunluğu 10816 m dir.
▪ Yol tüneller içerisinde balastsız yol olup tünel dışında klasik balastlı yoldur.
▪ Kullanılan raylar UIC 60 lık ve mantarı sertleştirilmiş raylardı.
▪ Bağlantı malzemeleri elastik malzeme tipi olan HM tipi malzemedir.
▪ 18 m uzunluğundaki raylar uzun kaynaklı ray haline getirilmiştir.
▪ Tünel içerisinde LVT bloklar kullanılmıştır.
▪ Marmaray yol bakımı Teşebbüsümüz tarafından en son sistem makinelerle , EN ve UIC normları doğrultusunda hazırlanmış olan TCDD Yol Bakım el kitabı ve imalatçı firmaların bakım prosedürleri doğrultusunda aksatılmadan icra edilmektedir.
▪ Her gün düzenli olarak hattın gözle muayenesi yapılmakta, her ay son derece hassas makinelerle rayların ultrasonik muayeneleri yapılmaktadır.
▪ Tünellerin kontrol ve bakımları da aynı standartlara uygun olarak yapılmaktadır.
▪ Marmaray işletmesinin Yol Müdürlüğüne bağlı Yol Bakım Onarım Müdürlüğünde 1 Müdür,1 Bakım Onarım Şefi,4 Mühendis,3 sürveyan ve 12 işçi ile bakım hizmetleri yürütülmektedir.

Örnek sitede, kısaltmalar ve teknik terimler kullanılmış fakat bunların ne anlama geldiği sayfa içinde belirtilmemiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 6.6 - Recognizing the purpose of a Web application

Faydalı Kaynaklar

- https://usabilitygeek.com/designing-content-heavy-websites/
- https://usabilitygeek.com/usable-content-is-king/
- https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/writing-for-the-web.html

9.7. İçerik Organizasyonu

İlke

İnternet sitesinde içerikler, aralarındaki kavramsal ilişkiler ve organizasyon göz önünde bulundurularak düzenlenmelidir.

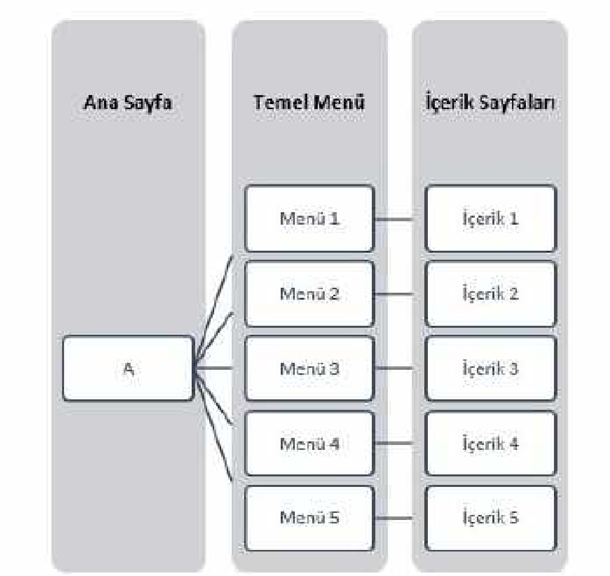
Açıklama

Kullanıcıların aradıkları bilgiye kolaylıkla erişebilmesi ve yapmak istedikleri işlemleri kolaylıkla yerine getirebilmesi çok önemlidir. Bu nedenle, internet sitesinde içerikler oluşturulurken içeriğin mantıksal olarak bölünmesi, önem sırasına göre yerleştirilmesi ve bilgiler arasında hiyerarşik bir yapının kurulması beklenmektedir. Kullanıcıların zihninde doğru bir kavramsal harita oluşturulabildiği takdirde istenilen hedefe kolaylıkla ulaşabilmeleri mümkün olacaktır.

Yönergeler

- İnternet sitesi tasarımına başlamadan önce bütün menü ve içeriklerin bulunduğu; mantıksal ilişkilerin ve bilgilerin önem sırasının görüldüğü bir site haritası hazırlanmalıdır.
- İçerikler düzenlenirken ilgi (yakınlık) diyagramları, UML (Birleşik Modelleme Dili) diyagramları ya da kavram haritaları kullanılabilir.
- Site hazırlanmadan önce örnek bir kullanıcı kitlesi ile kart sıralama tekniği çalışması yapılarak menü ve içerikler gruplanabilir.

Örnek



Örnek resimde bir internet sitesi için içerik planlama şeması verilmiştir. Ana sayfanın altında menüler önem sırasına göre dizilmiş, her menü ile alakalı içerikler onun altına yerleştirilmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.1.2 - Designing the conceptual model

Faydalı Kaynaklar

- http://blog.usabilla.com/the-ultimate-guide-to-content-organization-in-web-design/
- https://www.nngroup.com/articles/flat-vs-deep-hierarchy/

9.8. İpucu Metni

İlke

İnternet sayfalarında kullanıcıların anlamakta zorlanacağı öğeler için ipucu metni kullanılmalıdır.

Açıklama

İnternet sitelerinin arayüzlerinde kullanıcıların aşina olmadığı bazı öğeler yer alabilmektedir. Bu tür öğelerin kullanıcılar açısından daha anlaşılır olması için ipucu metinleri kullanılabilmektedir. Öğelerin üzerine fare imleci ile gelindiğinde görünen ipucu metinleri, öğe ile ilgili açıklayıcı ve yardımcı bilgileri görüntüler.

Yönergeler

- Açık ve anlaşılır olan bağlantı metinleri için ipucu metni kullanılmamalıdır.
- Bağlantı metinlerinin gerekli durumlarda ipucu metinleri ile desteklenmesi anlaşılırlığını artıracağı için kullanımı tercih edilebilir.
- Dokunmatik ekranlı cihazlarda kullanılan tarayıcılarda ipucu metninin gösterilemeyeceği dikkate alınmalıdır. Ancak 3B dokunma (3D touch) teknolojisinin yaygınlaşması ile bu durum ortadan kalkabilir.
- Metinsel etiketi olmayan arayüz öğeleri için ipucu metni kullanılmalıdır.
- Kullanıcılar tarafından çok sık kullanılmayan ve belirli internet sitelerine özel tasarım öğeleri için ipucu metni kullanılmalıdır.
- İpucu metni kullanımı yerine tasarım öğesinin anlaşılır hale getirilmesi tercih edilmelidir. Bir tasarım öğesi ipucu metni kullanımını gerektiriyor ise genel bir kaide olarak bu öğenin kötü tasarlandığı söylenebilir.
- Kullanıcıların ipucu metninde yer alan içerik ile etkileşimi gerekiyorsa, bu içerik ipucu metni olarak sunulmamalıdır.
- İpucu metinleri, kolaylıkla keşfedilebilir bir tasarım ile sunulmalıdır. Kullanıcılar görsel ipuçları olmadığı sürece hangi öğelerin ipucu metni içerdiğini anlamakta zorlanabilirler.
- İpucu metinleri kısa ve açıklayıcı / yardımcı bilgiler içermeli, ekranda var olan bilgilerin tekrarı olmamalıdır.
- Statik / sabit içeriğe sahip olmalı, içeriği sürekli değişmemelidir.
- Yerleşimi ve tasarımı uygun, anlaşılır olmalı; farklı ve etkileşim kurulabilir tasarım öğelerini anımsatmamalıdır.
- Bağlantıların amacı ya da nasıl bir içeriğe erişim sağladığı, ipucu metinleri ile kullanıcıya sunulabilir.
- İpucu metni, temel navigasyon sürecinin gerçekleşmesi için gerekli temel bilgilerin hepsini barındırmamalı, yalnızca yardımcı bilgi olarak yer almalıdır. Kullanıcı ipucu metinlerini mutlaka okumak zorunda bırakılmamalıdır.

Örnek



Örnek sitede, kurum logoları ile oluşturulan bağlantıların üzerine fare imleci ile gelindiğinde, hedef içeriğe yönelik ipucu metni çıkmaması, kurum logolarını tanımayan kullanıcıların karışıklık yaşamasına neden olmaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.4.5 - Self-explanatory link cues
- ISO 9241-151 / 9.4.9 - Marking links to special targets

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/title-attribute/
- https://uxplanet.org/tooltips-in-ui-design-f63e117aa3d1

9.9. İşlem Yapılan Sayfalar

İlke

İşlem yapılan sayfalarda ekran amaca özel gruplanmış bölümler halinde kullanılmalıdır.

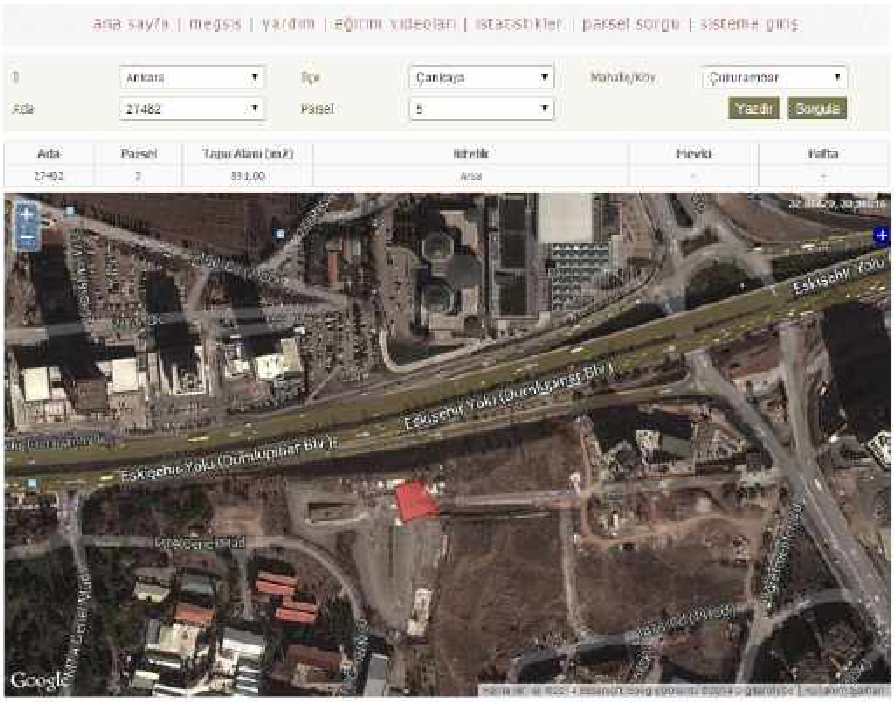
Açıklama

Kullanıcılar internet sitelerine bilgi almak amacıyla girdiği gibi, bazı hizmetlerden yararlanmak için de girebilmektedir. Hizmet alınan sayfalar diğer sayfalardan farklı olarak değişken yapıda olabilir. Örneğin, bazı kriterler girilerek sorgulama yapılmak istenen sayfalarda, girilen kriterler değiştikçe elde edilen sonuç da değişmektedir. Kullanıcılar aynı sayfada farklı kriterler girerek tekrar işlem yapabilmektedir. Yeni işlem yapmak isteyen kullanıcılar, sayfa içerisinde ileri-geri özelliğini kullanmadan sadece kriterleri değiştirerek aynı sayfada ilgili sonuca ulaşabilmelidir. İşlemlerin aynı sayfada yapılması kullanıcıların internet sitesine bağlı kalmasını sağlamaktadır.

Yönergeler

- Veri girişi, sorgulama vb. işlemlerin yapıldığı sayfalarda gruplama ve bölümlendirme yapılmalıdır.
- Kullanıcıların veri girişi yapacağı alanlar ile işlem sonucunu gösteren alanlar görsel olarak birbirinden ayrılmalıdır.
- Kullanıcıların tarayıcı özelliklerine ihtiyaç duymadan işlemler arasında gezinebilmesi sağlanabilmelidir.
- Verilen hata, uyarı ve bilgi mesajları, içerikten belirgin şekilde ayırt edilebilmelidir.
- Düşey hizalama yapılmalı, düşey olarak hizalanan bileşenlerin oluşturdukları toplam grup sayısı en aza indirilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, sorgulama yapılan kriterler sayfanın üst kısmında yer almakta, girilen değerlere uygun sonuçlar ise alt kısımda bulunmaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.1.6 - Level of granularity

Faydalı Kaynaklar

- -

9.10. Karşılama Ekranları

İlke

İnternet sitesine ilk girişte, kullanıcıların isteği dışında açılan pencerelerin (pop-up) kullanımından kaçınılmalıdır.

Açıklama

Kendiliğinden açılan pencereler kullanıcıları rahatsız etmekte ve kullanıcıların dikkatlerinin dağılmasına neden olmaktadır. Kullanıcılar bu tür pencereleri reklam olarak algılayarak, içeriklerini incelemeden kapatmaktadır. Dolayısıyla verilmek istenen mesaj kullanıcılara iletilememektedir. Bu tür yaklaşımların ayrıca site kalite algısını olumsuz etkilediği unutulmamalıdır.

Yönergeler

- Siteye ilk girişte açılır pencere (pop-up) kullanımından kaçınılmalıdır.
- Açılır pencere kullanılması gerekliyse, kullanıcılara mutlaka bu pencereyi kapatabilme seçeneği sunulmalıdır.
- Kullanıcıya bir kez açılması beklenen önemli duyurular siteye ilk girişte görüntülenmeli, yeniden ziyarette tekrar açılmaması için çerez yöntemi ile önlem alınmalıdır. Kullanıcıların tamamının ana sayfadan siteye girmediği, arama motorlarından alt sayfalara doğrudan erişimin önemli boyutta olduğu ve yalnızca ana sayfaya yerleştirilen önemli duyuru vb. içeriklerin tüm kullanıcılara ulaşmayabileceği unutulmamalıdır.

Örnek



Örnek siteye girildiğinde, kullanıcı kontrolünde olmadan otomatik olarak sayfanın üzerinde bir pencere açılmaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.3.10.1 - Avoiding unnecessary splash screens
- ISO 9241-151 / 8.3.10.2 - Skipping splash screens

Faydalı Kaynaklar

- -

9.11. Kullanıcı Kontrolü Dışında Açılan Pencereler

İlke

İnternet sitelerinde bir bağlantıya tıklandığında yeni sayfada gereksiz ve istem dışı açılan pencerelerin kullanımından kaçınılmalıdır.

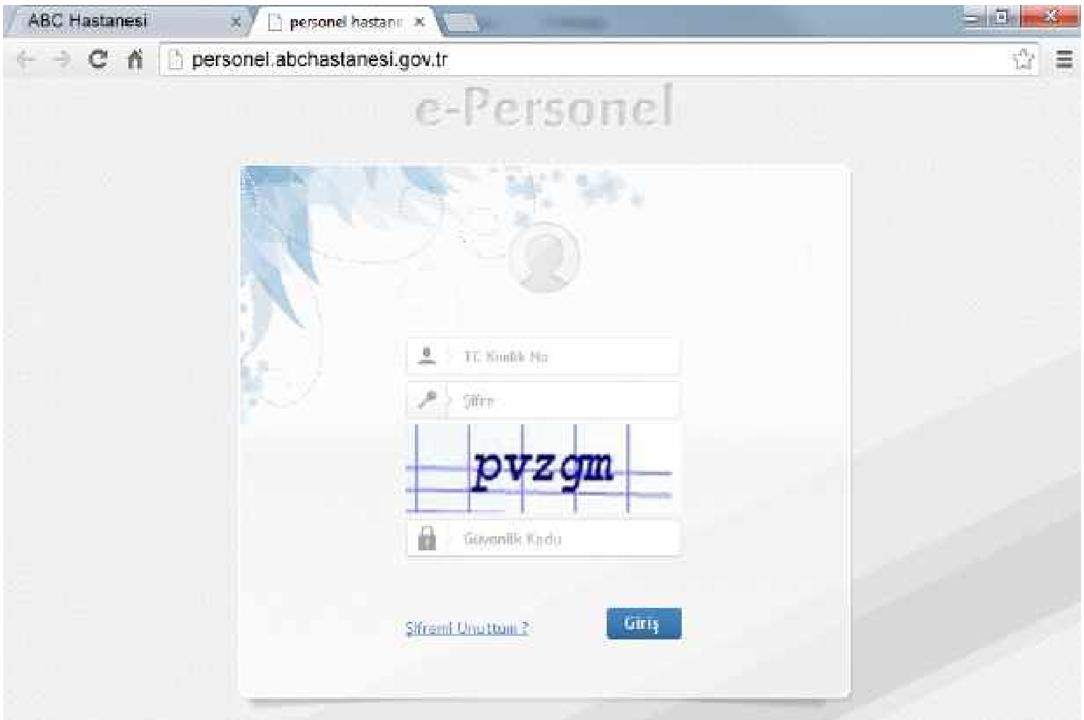
Açıklama

Yeni sayfada veya yeni sekmede açılan pencereler, kullanıcıların dikkatini dağıtmakta ve karışıklık yaşamalarına neden olmaktadır. Özellikle yeni açılan pencerenin mevcut sayfanın üzerinde açılması, kullanıcıların mevcut sayfaya dönme konusunda zorluk yaşamasına neden olmakta, internet sitesinin kullanılabilirliğini ve erişilebilirliğini olumsuz etkilemektedir.

Yönergeler

- Bir bağlantıya tıklandığında yeni pencerede ya da yeni sekmede açılan sayfalar hakkında kullanıcılar bilgilendirilmelidir.
- Kullanıcı isteği dışında açılan bu pencereler, sadece mevcut sayfadan çıkılmasının istenmediği durumlarda ya da yardım sayfalarında kullanılmalıdır.
- İçeriklerin yeni sayfada açılmasının gerekli olduğu durumlarda ise kullanıcılara bu bilgi anlaşılır olacak şekilde verilmelidir.
- Yeni pencere açıldığında kullanıcılar tarafından boyut ayarının yapılabilmesi engellenmemelidir.

Örnek



Örnek sitede, ana sayfada bir menüye tıklandığında açılan sayfa kullanıcıya bilgi vermeksizin yeni sekmede açılmakta, sitenin kullanılabilirliği azalmaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.3.11 - Avoiding opening unnecessary windows

Faydalı Kaynaklar

- -

9.12. Liste Yapısı

İlke

Listeler biçimlendirilirken kullanımı kolay ve anlaşılır olacak şekilde düzenlenmelidir.

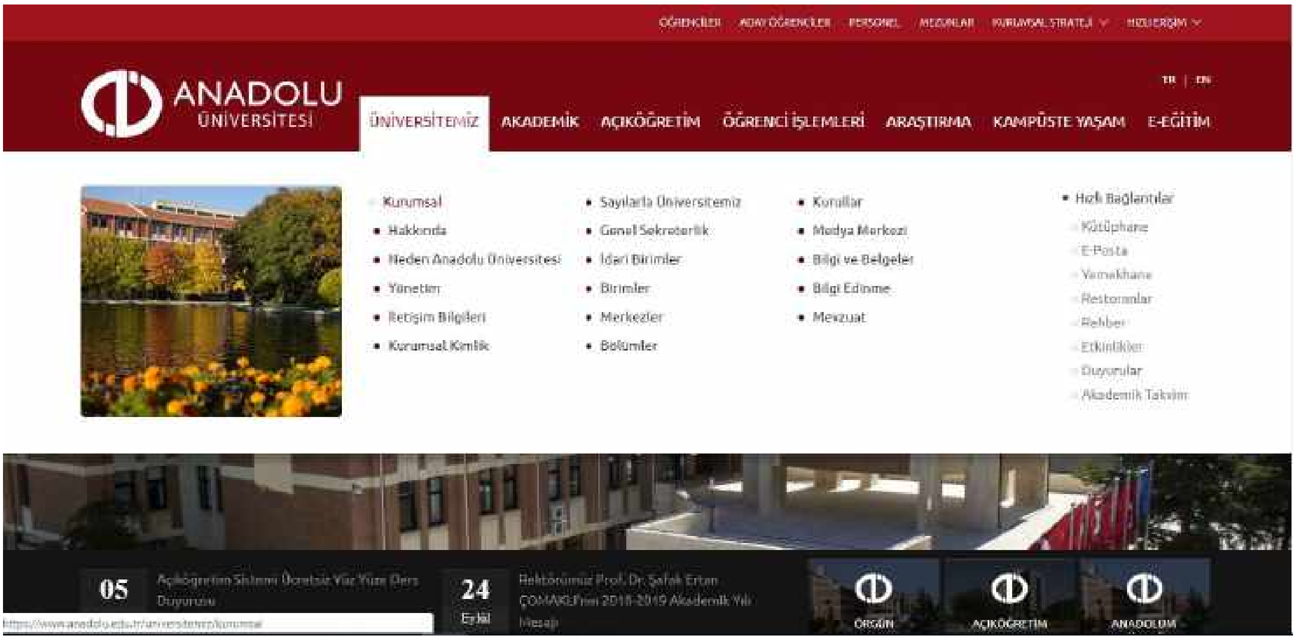
Açıklama

İnternet sitelerinde yer alan listeleri, kullanıcıların etkin bir şekilde kullanabilmesi gerekmektedir.

Yönergeler

- Liste elemanlarının metin özellikleri, arka plan rengi ve biçimlendirmesi tutarlı olmalıdır.
- Listeler içerdikleri elemanların alakalarına göre gruplandırılmalıdır. Gruplara içeriklerine göre anlamlı başlıklar verilmeli ve her liste elemanı sadece ilgili olduğu başlık altında yer almalıdır.
- Bir listede 7 bileşenin üstüne çıkıldığı takdirde gruplama ya da ara çizgi ile bileşenler mantıksal olarak ayrılmalıdır.
- Listelerde kronolojik ya da önem sırasına göre sıralama yapılmalı, önemli olanlar ve önce yapılanlar daha üste yerleştirilmelidir. Hiçbir sıralama verisi yok ise alfabetik sıralama tercih edilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, ana liste ve alt listeler tutarlı olacak şekilde tasarlanmış, ana ve alt listede seçili olan liste elemanları benzer şekilde biçimlendirilmiştir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

9.13. Renk Kullanımı

İlke

İnternet sitelerinde sade, tutarlı ve uyumlu renkler tercih edilmelidir.

Açıklama

İnternet sitesinde kullanılacak renkler seçilirken renk kodlarının anlamı, renklerin görsel olarak nasıl algılandığı ve iletilmek istenen mesaj göz önünde bulundurulmalıdır. Bununla birlikte, internet sitesi tasarlanırken, renk kullanımı ile ilgili belirlenen standartların (ISO 9241-303) da yerine getirilmesi beklenmektedir.

Yönergeler

- İnternet sitesinin genelinde kullanılan renkler tutarlı ve birbiriyle uyumlu olmalıdır.
- Kullanılan renklerin, sunulan içeriklerin okunabilirliğini ve anlamını olumsuz etkilememesine dikkat edilmelidir
- Sayfa içinde ve sayfalar arasında 3-4 farklı çeşitten fazla renk kullanımından kaçınılmalıdır.
- Kullanılan ana renklerde, kurumun logosu, kurumun faaliyet alanı ve özelliklerini işaret eden renkler üzerinden hareketle kararlar verilebilir.
- İnternet sitesi genelinde renk ve arka plan uyumuna dikkat edilmelidir.
- Renklerin anlamları mutlaka dikkate alınmalıdır
- Yalnızca renk ile bir bilgi iletilmemelidir. Renk sorunu olan monitörler ya da renk görme sorunu olanlar bu konuda sıkıntı yaşayacaklardır
- Yüksek doygunlukta renkli arka plan kullanılmamalı, kırmızı üzerine mavi, mavi üzerine kırmızı, yeşil üzerine kırmızı ya da kırmızı üzerine yeşil gibi yalnızca renk kontrastına dayalı metin gösterimi yapılmamalıdır.
- Aksini gerektiren önemli bir sebep olmadığı sürece yüksek doygunlukta renkler yerine pastel renklerin tercih edilmesi uygundur.

Örnek



Örnek sitede, renkler sade ve tutarlı olacak şekilde kullanılmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-303 - Requirements for electronic visual displays
- ISO 9241-151 / 9.3.9 - Using color

Faydalı Kaynaklar

- -

9.14. Sade ve Anlaşılır İçerik

İlke

Kullanıcıların kolay özümsemelerinin sağlanması için internet siteleri basit ve anlaşılabilir bir yapıda oluşturulmalıdır. Bunun önemli bileşenlerinden biri de içeriğin sade ve anlaşılır olarak hazırlanmasıdır.

Açıklama

Kullanıcıların ihtiyaç duymadıkları ya da kaldırıldığında eksikliğini hissetmeyecekleri içerikler, sitenin daha karmaşık hale gelmesine neden olacağı için internet sitesinin kullanılabilirliğini olumsuz etkileyecektir. Gereksiz uzatılmış cümleler, tekrarlar, karmaşık cümle yapıları kullanıcının algısal performansını olumsuz etkiler. Kavramların net ve temel özellikleri ile anlatılması öncelikle sağlanmalıdır. Bunun yanında gerekli görülen durumlarda örnekler verilebilir. Konuşma dili ile hazırlanmış ve organize edilmeden, düzeltme yapılmaksızın sunulmuş içerikler kullanıcı performansını olumsuz etkilemekle kalmayıp kullanıcı memnuniyetini de düşürecektir.

Yönergeler

- Hedef kitlenin ihtiyaç duymadığı ya da kaldırıldığında eksikliğini hissetmeyeceği öğelerin hiçbiri internet sitesinde yer almamalıdır.
- İçeriğin kısımlara bölünmesi ve başlıklar altında toplanması anlaşılırlığını artıracaktır.
- Gereksiz tekrarlardan ve ağdalı cümlelerden kaçınılmalıdır.
- Başkanımız, Müdürümüz gibi konuşma dili kullanımlarından olabildiğince kaçınılmalı, birden çok ünlem işareti içeren konuşma yapıları kullanılmamalıdır.
- Görsel tasarım prensipleri uyarınca görsel karmaşa oluşturacak bileşenler sayfadan çıkarılmalıdır.
- Beyaz boşlukların yeterli ölçüde kullanılmasına dikkat edilmelidir.

Örnek



Örnek sitede fazla sayıda ikon ve görselin dağınık olarak bulunması, site görünümünü karışık hale getirmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.1.5 - Structuring content appropriately

Faydalı Kaynaklar

- https://www.usability247.com/blog/usability-equal-simplicity/
- https://www.usability.gov/what-and-why/user-interface-design.html

9.15. Satır Uzunluğu

İlke

Satır uzunlukları, internet sitesinin amacına göre belirlenmelidir.

Açıklama

İnternet siteleri geliştirilirken sitenin performansı veya kullanıcıların alışkanlıkları göz önünde bulundurularak satır uzunlukları belirlenmelidir. Uzun satırların ekran üzerinde okumayı ve takip etmeyi zorlaştıracağı unutulmamalıdır. Yapılan araştırmalarda 60 cm okuma uzaklığından en uygun okunabilir satır uzunluğunun 6-14 cm arasında olduğu görülmüştür. Bu nedenle tam sayfa genişliğinde metin kullanımı yerine kolonlar ya da resim / menü / içerik blokları ile yer paylaşımı yapılarak tasarlanan metinler daha okunur olmaktadır.

Yönergeler

- Kullanıcıların kısa sürede daha fazla bilgiye ulaşması amaçlanıyorsa satır uzunlukları 75-100 karakterden daha uzun olmamalıdır.
- Uzun satırlar kullanmak yerine, madde imleri ve bölümlendirme tekniklerinden faydalanılmalıdır.
- "Serif" fontların "Sans-Serif" fontlara oranla daha kolay okunması nedeniyle metin içinde "Serif" fontlar (Örn. Times New Roman, Palatino, Cambria vb. kenarları çentikli) tercih edilmelidir
- Harflerin geniş olduğu fontların birim alanda daha az metin içereceği ve daha çok göz hareketi gerektireceği düşünülerek uygun font seçimi yapılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, satır uzunlukları kısa tutulmuş, içeriğin okunabilirliği artırılmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.1.6 - Level of granularity

Faydalı Kaynaklar

- -

9.16. Sayfa Hiyerarşisi

İlke

İnternet sayfalarındaki içerikler önem sırasına göre yerleştirilmelidir.

Açıklama

İnternet sitelerini oluşturan ana sayfa ve alt sayfalarda, sitenin amacına ve hedef kitlesine göre farklı bilgi veya işlemler diğerlerine göre daha önemli ya da sıklıkla kullanılıyor olabilir. İnternet sitesi geliştirilirken bu durum göz önünde bulundurulmalı, kullanıcılar tarafından daha sık tercih edilen işlemler ve içerikler sayfa üzerinde daha kolay ulaşılabilecek yerlere yerleştirilmelidir.

Yönergeler

- Ana sayfada ve alt sayfalarda sıkça kullanılan ya da önemli olan işlemlerin / bilgilerin görünür olması ve kolay ulaşılması sağlanmalıdır.
- Kullanıcılar genellikle sayfalarda sola ve üste odaklanmaktadırlar. Bu sebeple, sık kullanılan bilgiler tercihen bu alana yerleştirilebilir.
- Sıralama, kullanım sıklığına ve kronolojik öncelik-sonralık ilişkisi göz önünde bulundurularak yapılandırılmalıdır. Hiçbir ilişki olmadığı takdirde alfabetik ilişkiye dayandırılmalıdır.
- İşlemlerin / bilgilerin yerleri dinamik olarak sık sık değiştirilmemelidir.

Örnek



Örnek sitede, sık kullanılan işlemler sayfada gruplanarak kullanıcıların kolay erişimi sağlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 6.7 - Prioritizing different design goals

Faydalı Kaynaklar

- https://www.usability.gov/what-and-why/visual-design.html

9.17. Sayfa İçerikleri

İlke

İnternet sitesi içerikleri anlaşılır, sade ve dilbilgisi kurallarına uygun olmalıdır.

Açıklama

İnternet sitelerindeki içeriklerin sitenin amacı ile tutarlı olması ve kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılaması gerekmektedir.

Yönergeler

- İnternet sayfasındaki içerikler farklı kişiler tarafından gözden geçirilmeli; hatalı ya da eksik içerikler düzeltilmelidir.
- İçerikler hazırlanırken kurumun misyonu ve vizyonu ile kurumun sunduğu hizmetler göz önünde bulundurulmalı, kullanıcıların beklentilerini karşılayacak bağlantı ve içeriklere yer verilmelidir.
- İçeriğin daha anlaşılır hale getirilmesi için kullanıcıları aşırı ve gereksiz bilgiye boğmak yerine, içeriğin kimler için olduğu, içerikte ne olduğu, bilgilerin ne zaman oluşturulduğu, içerik ile ilgili varsa bir yer bilgisinin belirtilmesi ve neden böyle bir içeriğin hazırlandığına dair soruların cevaplanabilir olmasına dikkat edilmelidir.
- Kurumun hedef kitlesi için gereksiz ya da önemsiz olan hiçbir içerik (metin, görsel vb.) internet sitesinde yer almamalıdır.
- Basılı metne oranla daha kısa içerikler kullanılmalı, taramaya uygun yapıda basılı materyale oranla daha çok sayıda bölüm, paragraf ve başlıklarla desteklenmelidir.

Örnek



Örnek internet sitesinde, kurumun sunduğu hizmetler göz önünde bulundurularak gruplama yapılmış; içerikler basit ve anlaşılır olacak şekilde düzenlenmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.1.4 - Completeness of content

Faydalı Kaynaklar

- http://www.userfocus.co.uk/resources/contentchecklist.html
- https://sherpa.blog/kisa-yazmak-ya-da-uzun-yazmak-iste-butun-mesele-bu#.WbjjY7JJbcs

9.18. Sayfa İçeriklerinin Güncelliği

İlke

İnternet sitelerinde yer alan içerikler güncel tutulmalıdır.

Açıklama

İnternet sayfalarında yer alan içeriklerin güncelliğinin ve geçerliliğinin kontrol edilmesi gerekmektedir.

Yönergeler

- İnternet sitesindeki içeriklerin güncelliğinin kontrol edilmesi için düzenli olarak gözden geçirme işlemi yapılmalıdır. Önceki güncelleme üzerinden çok uzun süre geçmesi, sitenin güncellenmediği, içeriğin yeterli ve güncel bilgileri içermeyebileceği düşüncesini doğurur.
- Güncel olmayan bilgiler ve içerikler güncellenmeli, güncelliğini yitirenler kaldırılmalıdır.
- Duyuru, haber, bilgilendirme gibi içeriklerin yayımlanma ve güncellenme tarihi belirtilmelidir.
- İnsan kaynağı ya da teknik açıdan güncelleme yapılması sıkıntılı olan sitelerde tarih bilgisinin önem taşımadığı düşünülen içeriğe güncelleme tarih bilgisi konmaması ve zamana bağlı olan haber türündeki içeriklerin azaltılması alternatif olarak tercih edilebilir.
- İçeriğe farklı sitelerden bağlantı verilmiş olabileceği göz önünde bulundurarak yapılan güncellemelerde sayfa adresi değiştirilmemelidir. Sayfa adresinin değişmesi gereken durumlarda gerekli yönlendirilmeler yapılmalıdır.
- Sürekli güncel bilginin olması beklenen sitelerde (Örn. Hava durumu, sefer saatleri, nöbetçi eczane bilgisi vb.) son güncelleme tarihi mutlaka görünür bir biçimde belirtilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, haber ve duyurular için tarih bilgisi girilmediğinden bu bilgilerin güncel olup olmadığı anlaşılamamaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.2.4 - Keeping content up to date
- ISO 9241-151 / 7.2.5 - Making date and time of last update available
- ISO 9241-151 / 9.3.5 - Visualizing temporal status

Faydalı Kaynaklar

- https://www.usability.gov/what-and-why/content-strategy.html
- https://www.interaction-design.org/literature/article/usability-a-part-of-the-user-experience

9.19. Sayfa Uzunluğu

İlke

Uzun ya da kısa içerikler oluşturulurken sayfanın kullanım amacı göz önünde bulundurulmalıdır.

Açıklama

İnternet sayfasının uzunluğu, sayfanın temel amacına göre değişkenlik gösterebilir. Örneğin, ana sayfa ya da genel bilgilendirme sayfalarının kısa olması gerekirken; detaylı bilgi vermeyi gerektiren sayfalarda uzun içerikler tercih edilebilir. Uzun içeriklerin kullanılmasının gerekli olduğu durumlarda, kullanıcıların kolaylıkla ve bölünmeden okuyabilecekleri tasarımlar yapılmalıdır. Her durumda içeriklerin daha çok bölünmesi ve gruplanması ile okunurluk, anlaşılırlık ve yeniden bulunurluk kolaylaşmış olacaktır.

Yönergeler

- Ana sayfa ve genel bilgilendirme amaçlı sayfalarda, kullanıcıların bir kerede daha fazla bilgi görebilmesi için sayfalar kısa olacak şekilde tasarlanmalıdır.
- Uzun sayfa kullanımının zorunlu olduğu detaylı bilgi içeren sayfalar için dikey kaydırma çubuğu kullanılmalıdır.
- Uzun içeriklerin kolay okunabilmesi ve kullanılabilir olabilmesi için sayfa içi bölümleme yapılmalı, başlıklar arasında bağlantı (link) verilmelidir.
- Yatay kaydırma gerektirmeyecek içerik oluşturulmalıdır.
- Metinler orta-hizalama ile değil, sola dayalı ya da her iki taraftan hizalamalı olarak sunulmalıdır
- Uzun içeriklerin kolay okunması için paragraflar, bölümler, ara başlıklar yeterli ölçüde kullanılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, içerik başlık verilerek bölümlere ayrılmış ve açılır kapanır bir tasarım uygulanarak kullanıcıların sayfa içinde kolay gezinmeleri sağlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.1.6 - Level of granularity
- ISO 9241-151 / 8.4.14 - Subdividing long pages
- ISO 9241-151 / 9.3.6 - Selecting appropriate page lengths

Faydalı Kaynaklar

- -

9.20. Sayfalama Yapısı

İlke

İçeriğin oldukça uzun olduğu durumlarda sayfa yapısı daha küçük sayfalara bölünerek sunulabilir. Çok uzun olan sayfa içeriklerinin mantıksal olarak kategori oluşturabilen küçük parçalara bölünebildiği durumlarda sayfalama yapısı tercih edilebilir.

Açıklama

Sayfa içeriği daha küçük parçalara bölünebiliyorsa ve bağlantı verilen sayfaların genel olarak belirli oranda hızlı yüklendiği biliniyorsa, sayfalama yapısı (paging) kullanılabilir. Kullanıcıların kaydırma çubuğu ile sayfa içinde gezinmesi yerine, verilen bağlantılarla sadece ulaşmak istediği bilgiyi içeren sayfaya yönlendirilmesi sağlanabilir. Gelişen bağlantı hızları sayesinde kullanıcıların uzun sayfaları yükleme sorunu çözülmüş olup sayfa devamını dinamik yükleme teknikleri ile yüklenen kısmın görüntülenmesi, bir sonraki kaydırma içeriğinin ise ön belleğe alınması çözümü de uygulanabilir. Sonsuz kaydırma tekniği bu yaklaşımın dinamik içeriklerde kullanılan şeklidir ve ilgili bölümde detaylı ilkeler açıklanmaktadır.

Yönergeler

- Uzun içeriklerin daha küçük parçalara bölünmesi mümkünse, sayfalama yapısı tercih edilmelidir.
- Kaydırma gerektiren uzun sayfalarda ilk yüklenen kısmın görüntülenmesini engelleyen kod parçacıkları, tablo yapıları kullanılmamalıdır.
- Sayfalama yapısı kullanılırken, bağlantı verilen sayfaların hızlı yüklenmesi sağlanmalıdır.
- Sayfanın tam yüklenemediği durumlarda, bu durumun sayfanın sonu olarak değil sayfanın tam olarak yüklenemediği biçiminde kullanıcı tarafından algılanması için yeterli ipucu verilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, kaydırma çubuğu yerine sayfalama yapısının kullanılması, kullanıcıların istediği haberin numarasına tıklayarak ilgili habere ulaşmasını kolaylaştırmaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.4.14 - Subdividing long pages
- ISO 9241-151 / 9.3.7 - Minimize vertical scrolling

Faydalı Kaynaklar

- -

9.21. Sonsuz Kaydırma

İlke

Bilgiye ulaşmanın öncelikli olduğu kurumsal sitelerde sonsuz kaydırmadan kaçınılmalıdır.

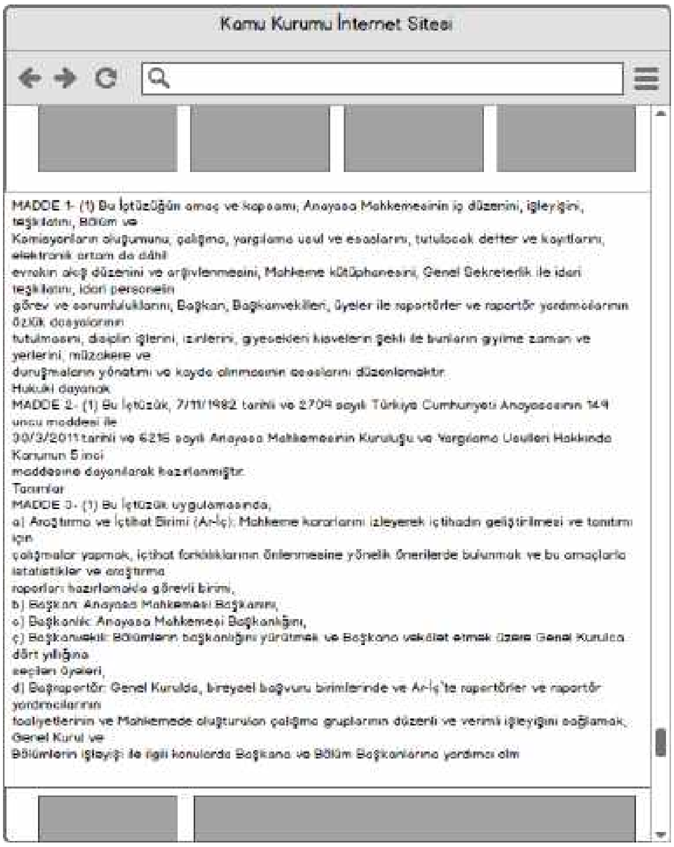
Açıklama

İnternet sitelerinde "sonsuz kaydırma (infinite scrolling)", aşağıya doğru devam eden içeriklerden oluşan ve kullanıcı aşağı doğru ilerledikçe içeriklerin yüklendiği bir kaydırma tekniğidir. Genel olarak sosyal medya araçlarında, e-ticaret sitelerinde ve mobil sitelerde kullanılmaktadır. Sonsuz kaydırma tekniği ile büyük miktarda olan bilgiler kolay bir şekilde sunulsa da; hedeflenen bir bilgiyi aramak için sayfaya giren kullanıcıların istedikleri bilgiye ulaşmasını sayfalama yapısına göre daha zorlaştırmaktadır.

Yönergeler

- Kullanıcıların bilgi almak ya da işlem yapmak amacıyla kullandıkları sayfalarda sonsuz kaydırma kullanılmamalıdır.
- İnternet sitelerinin mobil sürümlerinde sonsuz kaydırma tekniği kullanılabilir.

Örnek



Örnek site görselinde kaydırma çubuğu ile sayfanın altındaki içeriğe ulaşıldıkça yeni içerikler yüklenmektedir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

9.22. Tablolarda Satır ve Sütun Başlıkları

İlke

Sayfa içerisinde tablo kullanılması gerekiyorsa, satır ve sütun başlıklarının açık, kısa ve içeriğe uygun olmasına dikkat edilmelidir.

Açıklama

Kullanıcılar tabloyu doğru bir şekilde okuyabilmeli ve hangi hücredeki içeriğin neye karşılık geldiğini anlayabilmelidir. Ayrıca, satırların birbirinden ayrılması ve farklı renk kullanımı da okumayı kolaylaştırdığı için tavsiye edilmektedir.

Yönergeler

- Tablolarda satır ve sütun başlıkları tablonun anlaşılmasını kolaylaştıracak şekilde açık olmalıdır.
- Tablonun okunmasını ve anlaşılmasını kolaylaştıracak tasarımlar tercih edilmelidir.
- Tablo arka plan renkleri için doygun renkler kullanılmamalıdır.
- Bir sıralama mevcut ise tablonun hangi veriye göre sıralama yaptığının kullanıcı tarafından algılandığından emin olunmalıdır.
- Solda bulunan sütunlarda mümkün olduğu kadar tekrarlı bilgilerin olmamasına dikkat edilmelidir. Yatay kaydırma kullanılmaması önerilmekle birlikte mecburi olduğu durumlarda kritik olan bilgilerin sol sütunlarda gösterilmesi kullanıcının sürekli olarak sola ve sağa kaydırma çubuğu kullanma gereksinimini azaltacaktır.
- Tablo büyük olduğunda ayrı ayrı sayfalara bölünebilir. Ancak tarayıcının birden çok sayfayı dikey kaydırma ile gösterebildiği ve tablonun kaydırma ile incelenebileceği unutulmamalıdır. Bu kaydırma tablo bileşeni içindeki ek kaydırma çubuğu ile değil, sayfanın kenarındaki çubuk temel alınarak gerçekleştirilmelidir.
- Uzun tablolarda dikey kaydırma kullanılırken sütun isimlerinin, yatay kaydırma kullanılırken ise satır isimlerinin sabit kalması tablodaki bilgilerin takibini kolaylaştıracaktır.

Örnek

Sıra	Teknoloji Geliştirme Bölgeleri (TGB)	Devlet Destekleri ve Yönetici Şirket Harcamaları (%16)	Ar-ge Yetkinliği (%29)	İhracat ve Firma Kompozisyonu (%20)	Fikri Mülkiyet Hakları (%12)	Kuluçka Hizmetleri (%8)	İşbirliği ve Etkileşim (%15)	TOPLAM
1	ODTÜ Teknokent TGB	7,63	17,43	13,13	7,38	4,20	10,69	60,45
2	Ankara (Bilkent) TGB	6,84	18,06	11,73	2,32	5,22	8,37	52,54
3	İTÜ Arı Teknokent TGB	6,51	16,47	13,75	3,38	3,25	7,13	50,48
4	Sakarya Üniversitesi TGB	8,42	14,16	10,24	-	7,46	6,50	46,78
5	İzmir TGB	5,90	16,88	12,18	1,48	3,27	6,25	45,96
6	Selçuk Üniversitesi TGB	8,70	17,35	7,55	-	3,46	8,51	45,57
7	Gazi Teknopark TGB	7,65	11,41	9,91	1,47	5,25	9,18	44,86
8	Batı Akdeniz Teknokenti TGB	6,00	14,99	12,71	-	3,71	5,81	43,22
9	Mersin TGB	8,34	9,23	11,70	0,72	3,51	7,64	41,13
10	Eskişehir TGB	6,14	12,29	9,78	1,33	0,51	10,17	40,21
11	Hacettepe Üniversitesi TGB	7,89	12,07	8,00	4,47	1,30	6,41	40,14
12	Trabzon TGB	8,88	14,81	7,31	-	4,90	3,82	39,72
13	Erzurum TGB	11,41	15,57	6,87	-	0,64	3,74	38,22
14	Çukurova TGB	11,65	13,17	6,86	-	1,59	4,40	37,67
15	Ulutek TGB	6,69	14,92	9,21	-	0,46	6,01	37,30

Örnek sitede verilen tabloda, sütun başlıkları açık ve anlaşılır bir şekilde belirtilmiş, kullanıcıların tabloyu anlaması kolaylaştırılmıştır.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

9.23. Tablolarda Satır ve Sütun Boyutları

İlke

Tablolarda satır ve sütun büyüklükleri içerikle uyumlu olacak ölçülerde tasarlanmalıdır.

Açıklama

Tablo kullanılan internet sitelerinde, satır ve sütun büyüklüklerinin sayfa yapısını bozmayacak şekilde seçilmesi kullanım deneyimini artıracaktır.

Yönergeler

- Çok yoğun içeriğe sahip tabloların kullanımından kaçınılmalıdır.
- Tablolarda hücre biçimlendirmelerinin tutarlı olmasına dikkat edilmelidir.
- Uzun içeriklerin dinamik olarak sütun genişliğini olumsuz etkilememesine dikkat edilmelidir.
- Hücrelerin gereksiz bilgi içermesinden kaçınılmalı, uzun içeriklerde metin katlama, kırpma ya da kaydırma özelliğinden faydalanılmalıdır.
- Tablo içerikleri tutarlı olacak şekilde hizalanmalı, bütün hücreler aynı formatta (Örn. Sola dayalı, iki yana yaslı, ortalı vb.) biçimlendirilmelidir.

Örnek

Teknoloji Transfer Ofisi	İrtibat Kişisi	İrtibat Bilgileri (Telefon, E-posta)
Bilkent Üniversitesi Teknoloji Transfer Ofisi	[illegible]	[illegible]
Ege Üniversitesi Teknoloji Transfer Ofisi	[illegible]	[illegible]
Selçuk Üniversitesi Teknoloji Transfer Ofisi	[illegible]	[illegible]
	[illegible]	[illegible]
Erciyes Üniversitesi Teknoloji Transfer Ofisi	[illegible]	[illegible]
Orta Doğu Teknik Üniversitesi Teknoloji Transfer Ofisi	[illegible]	[illegible]
İstanbul Şehir Üniversitesi Teknoloji Transfer Ofisi	[illegible]	[illegible]
Özyeğin Üniversitesi Teknoloji Transfer Ofisi	[illegible]	[illegible]
Gaziantep Üniversitesi Teknoloji Transfer Ofisi	[illegible]	[illegible]

Örnek sitede, tablo içerikleri tutarlı bir şekilde hizalanmış ve kolay okunabilecek şekilde tasarlanmıştır.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

9.24. Tutarlı Sayfa Tasarımı

İlke

İnternet sitesindeki sayfaların tamamı birbiriyle tutarlı olmalıdır.

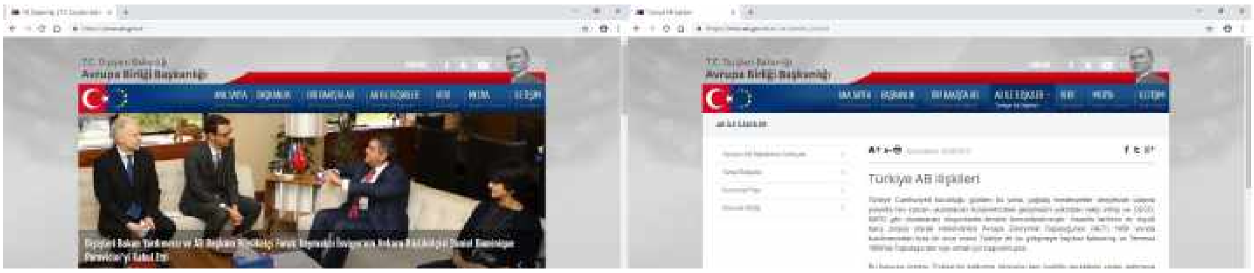
Açıklama

Tutarlılık, benzer metin ve görsel bileşenlerin tasarımının birbiri ile aynı tasarım yapısında oluşturulması anlamında kullanılır. Bu sayede öğrenme daha güçlü olmakta, önceden öğrenilenler sonraki görevlerin yapılmasında daha çok yardımcı olmaktadır. Ayrıca tutarlılık ile kullanıcılara, siteye ait farklı alt sayfalarda gezinirken de hala aynı site içerisinde oldukları hissettirilmekte ve daha güçlü gezinti (navigasyon) yapmaları sağlanmaktadır.

Yönergeler

- Ana menü ve yan menüler bütün sayfalarda aynı olmalıdır.
- Sayfa tasarımındaki yazı, başlık, resim, tablo, logo vb. bütün öğeler benzer şekilde tasarlanmalıdır.
- İnternet sitelerinin kullanılabilir olması için siteye ait bütün alt sayfalar arasında tutarlılık sağlanmalı, bütün sayfalar aynı yapıda tasarlanmalıdır.
- İnternet sitesi genelinde kullanılan yazı tipleri, yazı büyüklükleri, yazı renkleri ve sayfa hizalaması gibi özellikler bütün sayfalarda mümkün olduğunca aynı olmalıdır.
- Karmaşık site yapılarında üç ya da dört ayrı temel sayfa şablonu belirlenir. Bu şablonlar aynı grafik dili ve font yapısı ile tasarlanmalıdır. Logo ve üst bant kısmının boyu ve özellikleri, bu farklı tasarımlarda değiştirilerek ihtiyaca göre, tutarlılık bozulmamak kaydı ile düzenlenebilir.
- Sayfa içerikleri, dil yapısı ve hitap şekli tüm sitede tutarlı olmalıdır.
- Logo ve düğme gibi bileşenlerde görülebilecek bir piksel boyunda kayma ya da denge bozukluğunun kullanıcı tarafından kalitede olumsuz algı yaratacağı dikkate alınmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, ana sayfa ve alt sayfalarda yer alan üst menü tutarlı olacak şekilde tasarlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.1.5 - Structuring content appropriately
- ISO 9241-151 / 9.3.2 - Consistent page layout
- ISO 9241-151 / 9.3.15 - Identifying all pages of a website

Faydalı Kaynaklar

- http://www.uxbooth.com/articles/consistency-key-to-a-better-user-experience/
- https://digitalcommunications.wp.st-andrews.ac.uk/2016/04/07/why-is-consistency-important-in-web-design/
- https://www.interaction-design.org/literature/article/principle-of-consistency-and-standards-in-user-interface-design

9.25. Yatay Kaydırma

İlke

İnternet sitelerinde yatay kaydırma çubuğu kullanılmamalıdır.

Açıklama

Yatay kaydırma çubuğu kullanılması, kullanıcıların içeriğin tamamına hâkim olmasını engelleyeceği ve farklı ekran tiplerinde içeriğin görüntülenmesini zorlaştıracağı için tavsiye edilmemektedir. İnternet siteleri tasarlanırken yatay kaydırma çubuğu gerektirmeyecek; farklı ekranlara göre esneklik sağlayabilecek tasarımlar tercih edilmelidir. Sayfaların tam ekran açılarak geliştiriciler tarafından geliştirilmesi ve daha küçük tarayıcılarla test edilmemesi yüzünden bu sorun sıklıkla ortaya çıkabilmektedir..

Yönergeler

- İnternet sayfalarında yatay kaydırma çubuğunun kullanımından mümkün olduğunca kaçınılmalıdır.
- Geliştirme aşamasında site tam ekrandan daha küçük tarayıcı pencereleri ile test edilmelidir.
- Akışkan tasarım CSS teknolojisi ile farklı ekran boyutları için tercihen yaklaşık 3 ayrı tasarım genişlik modu arasında geçiş yapılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, çözünürlüğü 1024x768 pixel olan bir ekranda, kullanıcılar sayfanın tamamını görüntüleyebilmek için yatay kaydırma çubuğu kullanmak zorunda kalmaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.3.8 - Avoiding horizontal scrolling

Faydalı Kaynaklar

- -

9.26. Yazdırılabilir İçerik

İlke

Site içerikleri için yazdırma seçeneği sunulmalıdır.

Açıklama

Kullanıcıların bazı içerikleri basılı olarak da kullanabilmesi gerekmektedir. Bu nedenle, site içerisindeki kullanıcıların çıktı alma ihtiyacı duyabilecekleri içeriklerin yazdırılabilir olması sağlanmalıdır. İçeriğin doğrudan çıktı alınabilir formatta olması, kullanıcıların içeriği tekrar düzenlemek zorunda kalmasının önüne geçecektir.

Yönergeler

- Basılı olarak çıktı alınması gereken içerikler (Örn. Dilekçe, tahakkuk fişi, beyanname vb.) için yazdırma seçeneği görünür olacak şekilde sunulmalıdır.
- Sayfanın yazdırılması test edilmeli, koyu renk arka plan basılmasının önüne geçilmelidir.
- İçerik yazdırılmadan önce görüntülenen ön izleme sayfasında tüm bileşenlerinyer aldığından emin olunmalıdır. Böylelikle, kullanıcıların beklediğinden daha yüksek sayıda çıktı alması engellenmiş olacaktır.
- Oluşturulan çıktının her sayfasının alt bilgi alanında kaynak gösterim metni bulundurulmalıdır.

Örnek



Anasayfa > Burslar > Lisans > Burs Programları

TÜBİTAK'tan Yeni Temel Bilimler Lisans Bursları

A+ A−

Başarılı öğrencilerin Temel Bilimler alanında eğitim görmelerini teşvik etmek amacıyla, TÜBİTAK tarafından verilen Yurt İçi Lisans Burslarının kapsamı genişletildi. Yürütülmekte olan bursların yanı sıra 2014 yılında uygulamaya konulacak burslar aşağıda özetlenmiştir.

TÜBİTAK'ın düzenlediği Uluslararası Bilim Olimpiyatları veya Uluslararası Proje Yarışmaları sonucuna göre veya ÖSYM tarafından yapılan Lisans Yerleştirme Sınavında MF puan türünde ilk 5.000 (beş bin) kişi arasında yer alarak matematik, fizik, kimya, biyoloji bölümlerinden birine yerleşen lisans öğrencilerine **2205 - Yurt İçi Lisans Burs Programı** kapsamında aylık 2.000 (iki bin) TL burs verilecektir.

ÖSYM tarafından yapılan Lisans Yerleştirme Sınavında MF puan türünde sıralamada 5.001 (beş bin bir) ile 10.000 (on bin) kişi arasında yer alarak üniversitelerin matematik, fizik, kimya ve biyoloji bölümlerinden birine yerleşenlere aylık 1.000 (bin) TL burs verilecektir.

TÜBİTAK'ın düzenlediği Bilim Olimpiyatları veya Uluslararası Proje Yarışmaları sonucuna göre veya ÖSYM tarafından yapılan Lisans Yerleştirme Sınavında MF puan türünde sıralamada ilk 10.000 (on bin) kişi arasında yer alarak matematik, fizik, kimya ve biyoloji bölümleri haricinde bölümlere yerleşip matematik, fizik, kimya ve biyoloji bölümlerinde çift anadal programına (ÇAP) kayıt yaptıranlara 2205- Yurt İçi Lisans Burs Programı kapsamında aylık 750 (yedi yüz elli) TL burs verilecektir.

Örnek sitede, kullanıcıların içeriği çıktı olarak alabilmeleri sağlanmış, bunu belirten bir ikona (sağ üst köşede) yer verilmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.3.16 - Providing printable document versions

Faydalı Kaynaklar

- -

10. NAVİGASYON

İnternet sitelerindeki içeriklere kolay bir şekilde ulaşmanın en etkili yolu, etkin gezinim özelliği sunmaktır. Gezinim özelliklerinin kullanıcılara bulunduğu sayfa hakkında bilgi vermesi ve diğer sayfalara ulaşma imkânı sağlaması gerekmektedir. Başarılı gezinim özelliğine sahip internet sitelerinde kullanıcılar rahat bir şekilde sayfalar arasında geçiş yapabilirler. İnternet siteleri geliştirilirken kullanıcıların en az tıklama ile en kısa süre içerisinde istediği sayfaya ulaşması hedeflenmelidir. Gezinim özelliğinin yanı sıra site haritasının da sunulması kullanıcılara ulaşım kolaylığı sağlamaktadır.

Bu bölümde;

- Bekleme Süresi Hakkında Geribildirim
- Çok Adımlı İşlemlerde Navigasyon
- Dinamik Navigasyon Öğeleri
- Fazla Sayıda Bağlantı İçeren Metinler
- Navigasyon Öğelerinde Anlaşılır İfadeler
- Navigasyon Öğelerinin Gruplandırılması
- Navigasyon Öğelerinin Tutarlılığı
- Navigasyon Öğelerinin Yerleşimi
- Navigasyon Seçenekleri
- Navigasyon Yapılarında Hiyerarşik Derinlik ve Genişlik
- Neredeyim Bilgisi
- Sadece Bağlantı İçeren Sayfalar
- Site Haritası
- Uzun Sayfalarda Navigasyon
- Zaman Aşımı

ilkeleri ele alınacaktır.

10.1. Bekleme Süresi Hakkında Geribildirim

İlke

Uzun süren işlemlerde, kullanıcılara işlemin hangi aşamada olduğu gösterilmeli, tahmini bekleme süresi hakkında bilgi verilmelidir.

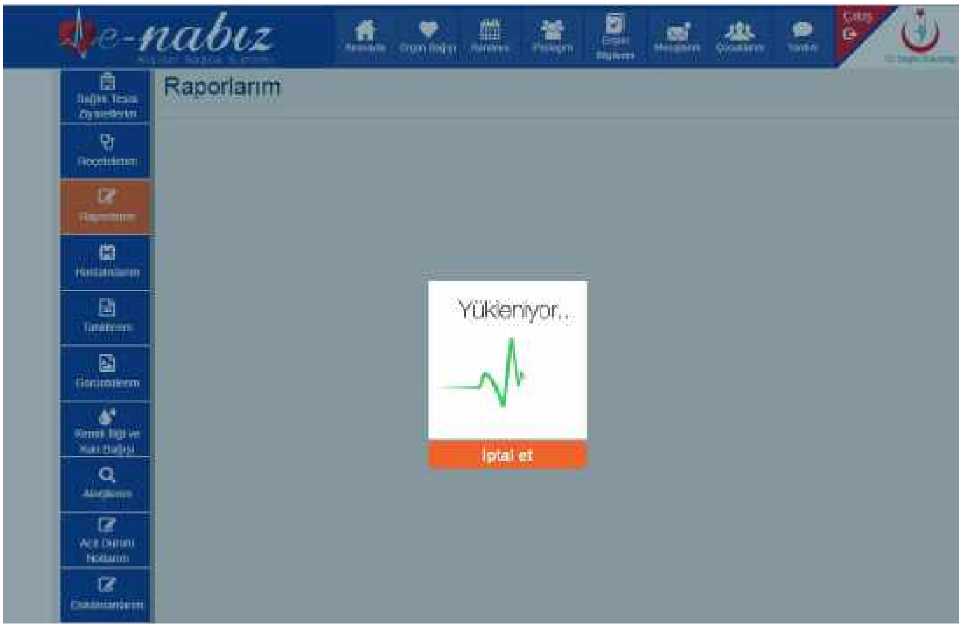
Açıklama

Kullanıcılar çoğu kez aynı anda birden çok işlem yaptığı için uzun süren işlemlerin durumu hakkında bilgi sahibi olma ihtiyacı duymaktadırlar. İşlemin ne zaman tamamlanacağına dair bilgi verilmiyorsa, kullanıcılar internet sitesinden işlemi tamamlamadan çıkabilmekte ya da diğer işe odaklanarak sayfayı zaman aşımına uğratabilmekte, zaman kaybı yaşamaktadır.

Yönergeler

- Uzun süren işlemlerde, kullanıcılara işlemin hangi aşamada olduğu gösterilmelidir.
- Uzun süren işlemlerde, kullanıcılar bekleme süresi hakkında bilgilendirilmelidir.
- Devam eden işlemlerde kullanıcılara işlemi iptal edebilme seçeneği sunulmalıdır.
- 2 saniye ve daha uzun süren gecikmelerde ilerleme çubuğu gösterilmelidir, 2 saniye altında süren işlemler için işlemin devam ettiğine dair anlaşılır görsel kullanılmalıdır.
- 10 saniyeyi geçebilecek bekleme süresi için işlem öncesinde kullanıcıya ön bilgi verilmeli, işlem tamamlandığında bilgi mesajı gösterilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, yapılan işlemin gerçekleştiği bilgisi görüntülenmekte, istenildiği takdirde ilgili işlemin iptal edilebilmesi sağlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.3.5 - Offering task-based navigation
- ISO 9241-151 / 8.3.6 - Offering clear navigation within multi-step tasks

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/powers-of-10-time-scales-in-ux/

10.2. Çok Adımlı İşlemlerde Navigasyon

İlke

İnternet sitelerinde yatay kaydırma çubuğu kullanılmamalıdır.

Açıklama

Yatay kaydırma çubuğu kullanılması, kullanıcıların içeriğin tamamına hâkim olmasını engelleyeceği ve farklı ekran tiplerinde içeriğin görüntülenmesini zorlaştıracağı için tavsiye edilmemektedir. İnternet siteleri tasarlanırken yatay kaydırma çubuğu gerektirmeyecek; farklı ekranlara göre esneklik sağlayabilecek tasarımlar tercih edilmelidir. Sayfaların tam ekran açılarak geliştiriciler tarafından geliştirilmesi ve daha küçük tarayıcılarla test edilmemesi yüzünden bu sorun sıklıkla ortaya çıkabilmektedir.

Yönergeler

- İnternet sayfalarında yatay kaydırma çubuğunun kullanımından mümkün olduğunca kaçınılmalıdır.
- Geliştirme aşamasında site tam ekrandan daha küçük tarayıcı pencereleri ile test edilmelidir.
- Akışkan tasarım CSS teknolojisi ile farklı ekran boyutları için tercihen yaklaşık 3 ayrı tasarım genişlik modu arasında geçiş yapılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, çok adımlı bir görevde işlem adımları, kullanıcının hangi adımda olduğu ve kaç adım kaldığı açıkça belirtilmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.2.2 - Showing users where they are
- ISO 9241-151 / 8.3.5 - Offering task-based navigation
- ISO 9241-151 / 8.3.6 - Offering clear navigation within multi-step tasks
- ISO 9241-151 / 8.4.13 - Providing a "step back" function

Faydalı Kaynaklar

- -

10.3. Dinamik Navigasyon Öğeleri

İlke

Dinamik olarak oluşturulan bağlantılar ile statik / değişmeyen bağlantılar, kullanıcılar için ayırt edilebilir hale getirilmelidir.

Açıklama

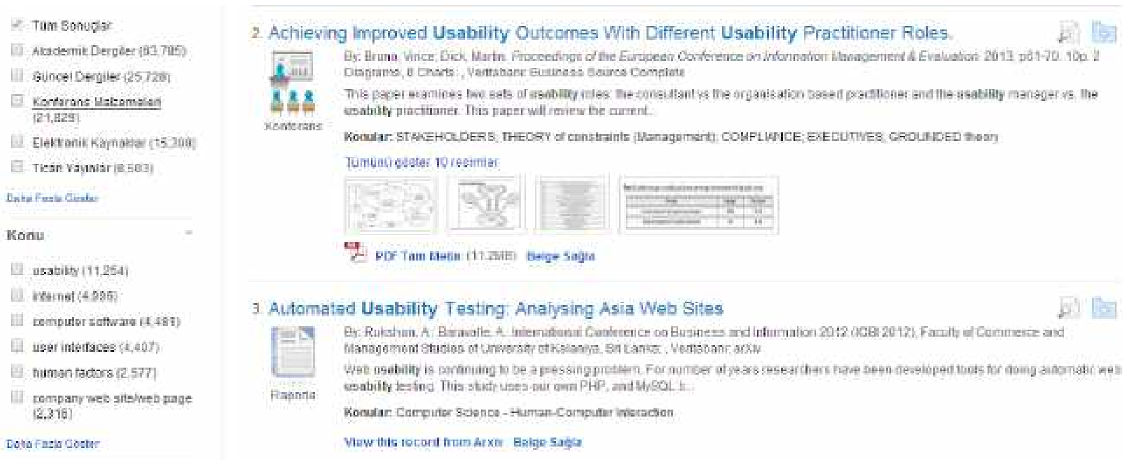
Dinamik navigasyon öğeleri, kullanıcının her ziyaretinde site içeriği veya kullanıcı parametrelerine göre hazırlanan bileşenlerdir.

Dinamik navigasyon öğeleri ile internet sayfası her ziyaret edildiğinde, kullanıcılara farklı bağlantılar sunulabilmektedir. Ancak, dinamik navigasyon öğelerinin değişen içeriğe ulaşmada kolaylık sağlamasına rağmen internet sitesinin kullanılabilirliğini ve erişilebilirliğini olumsuz etkilediği göz önünde bulundurulmalıdır.

Yönergeler

- İnternet sitelerinde dinamik navigasyon öğeleri yer alıyorsa, bu öğelerin statik öğelerden ayırt edilebilmesi sağlanmalıdır.
- Teknik yeterlilik olmasının yanında dinamik navigasyon öğelerinin mutlaka fonksiyonel ihtiyaç nedeniyle kullanılmasına özen gösterilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, yapılan aramaya göre gelen sonuçlara yönelik dinamik navigasyon (sol tarafta) oluşturulmaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.4.10 - Making dynamic navigation links obvious

Faydalı Kaynaklar

- -

10.4. Fazla Sayıda Bağlantı İçeren Metinler

İlke

Çok fazla bağlantı içeren metinlerde, okunurluğun azalmaması için gerekli önlemler alınmalıdır.

Açıklama

İnternet ortamında kullanıcının okuma davranışı kağıt ortamına kıyasla farklıdır. Bu nedenle, özellikle yoğun sayıda bağlantı içeren metinlerin kolay okunması ve özümsenmesi amacıyla önlemler alınır.

Alınan önlemler arasında, gruplama, numaralandırma, tablolama vb. yöntemler gösterilebilir. Bağlantı listeleri içinde gruplama ve numaralandırma yapılması, kullanıcıların aradıkları bilgiye daha kolay ulaşmaları ve bağlantılar arasında daha etkin gezinmelerini sağlayacaktır. Özellikle fazla sayıda bağlantının yer aldığı internet sitelerinde, kullanıcıların dikkati kolaylıkla dağılabilir. Grup sayısının çok yükselmesi durumunda birden fazla hiyerarşi tercih edilebilir.

Yönergeler

- Fazla sayıda bağlantının yer aldığı internet sitelerinde, gruplama, numaralandırma, tablolama yapılmalı ya da madde imi kullanılmalıdır.
- Her bir bağlantı için ayrıca "Ulaşmak için burayı tıklayınız" yaklaşımı yerine ilk bakışta algılanabilen ve metnin kendisine verilen bağlantıların kullanılması yaklaşımı tercih edilebilir.

Örnek



Örnek sitede, metin içerisinde yer alan bağlantılar maddeli şekilde verilmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.4.15 - Avoiding link overload

Faydalı Kaynaklar

- https://www.smashingmagazine.com/2016/09/reducing-cognitive-overload-for-a-better-user-experience/

10.5. Navigasyon Öğelerinde Anlaşılır İfadeler

İlke

Navigasyon öğelerindeki isimlendirme, kullanıcı beklentisine uygun ve kullanıcı navigasyonunu yönlendirici olmalıdır.

Açıklama

Kullanıcılar internet sitesinde aradığı işlemin ya da içeriğin hangi sayfada bulunduğunu bilmeyebilir. Bu durumda navigasyon öğelerinin kullanıcılara yardımcı olması ve yönlendirmesi gerekmektedir.

Yönergeler

- Navigasyon öğeleri sayfa içeriğine uygun isimlendirilmelidir.
- Navigasyon öğelerinin isimlendirilmesinde kullanıcıları yanıltıcı ifadelerden kaçınılmalıdır.
- Navigasyon öğelerinde tüm kullanıcıların anlamakta güçlük çekeceği teknik terim, jargon vb. ifadeler kullanmaktan kaçınılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, "Yarışmalar" başlığı altında sadece yarışmalara yönelik alt başlıklara yer verilmiş, kullanım kolaylığı sağlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.2.1 - Making navigation self-descriptive
- ISO 9241-151 / 8.3.4 - Organizing the navigation in a meaningful manner

Faydalı Kaynaklar

- http://cruxcollaborative.com/improve-your-usability-with-effective-navigation-labels/
- https://www.nngroup.com/articles/fixing-bad-intranet-navigation/

10.6. Navigasyon Öğelerinin Gruplandırılması

İlke

Karmaşık navigasyon öğeleri kullanıcının tüm yapıyı algılamakta zorlanabileceği gerekçesiyle gruplandırılmalı, özetlenmeli ve görsellerle desteklenmelidir.

Açıklama

Bilgi mimarisi karmaşık hiyerarşiye sahip internet sitelerinde gruplama, özetleme ve görselleştirme yapılarak navigasyon yapısının kolay anlaşılır hale getirilmesi kullanıcılar açısından olumlu olabilmektedir. Ancak bu konuda aşırıya kaçılmasının kullanıcı algısını zorlayıcı bir unsur olacağı unutulmamalıdır.

Ayrıca, bazı navigasyon öğelerine internet sayfasının farklı bölümlerinde de yer verilmesi tavsiye edilmektedir. Örneğin, ana menüde yer alan "Hakkımızda", "İletişim" gibi öğelerin bütün sayfaların en alt kısmına da yerleştirilmesi kullanıcıların site içindeki navigasyonunu kolaylaştıracaktır.

Yönergeler

- Navigasyon yapısı içerisinde birden fazla seviye içeren hiyerarşik bir yapı varsa, kullanıcıların bu yapıyı daha kolay anlayabilmesi için internet sitesi ilk açıldığında ilk iki seviye gösterilebilir.
- Karmaşık hiyerarşiye sahip navigasyon yapıları, mantıksal ilişki korunarak farklı navigasyon bileşenlerine bölünebilir.

Örnek



Örnek sitede, "Türkiye'de Dijital Dönüşüm" başlığı altında farklı bir alt menü açılmaktadır. Açılan alt menünün hem "Türkiye'de Dijital Dönüşüm" başlığı ile ilgili olduğu hem de ana menüden farklı olduğu görsel olarak belirgin hale getirilmiş, kullanım kolaylığı sağlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.4.2 - Providing navigation overviews
- ISO 9241-151 / 8.4.6 - Making several levels of navigation visible
- ISO 9241-151 / 8.4.7 - Splitting up navigation overviews

Faydalı Kaynaklar

- -

10.7. Navigasyon Öğelerinin Tutarlılığı

İlke

İnternet sitesindeki navigasyon öğeleri arasında tutarlılık olmalıdır.

Açıklama

İnternet sitesindeki navigasyon öğelerinin tutarlı bir şekilde kullanılması, kullanıcıların yapacağı işlemleri kolaylaştıracak ve öğrenme sürecini hızlandıracaktır. Bu da kullanıcı memnuniyetini artırıcı bir etken olacaktır.

Yönergeler

- İnternet sitesindeki tüm sayfalarda navigasyon öğelerinin yerleşimi ve görünümü tutarlı olmalıdır.
- Navigasyon öğeleri ile içerik arasında uyum olmalıdır.
- Navigasyon esnasında görüntülenen içeriğin ilişkili olduğu navigasyon öğesi belirgin bir şekilde görüntülenmelidir.
- Navigasyon öğesinin görüntülenmesi için ek efor olmamalı ya da mümkün olduğunda asgariye indirilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, navigasyon öğelerinin farklı sayfalarda tutarlı bir şekilde kullanıldığı görülmektedir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.2.1 - Making navigation self-descriptive
- ISO 9241-151 / 8.3.4 - Organizing the navigation in a meaningful manner
- ISO 9241-151 / 8.4.4 - Consistency between navigation components and content
- ISO 9241-151 / 8.4.5 - Placing navigation components consistently

Faydalı Kaynaklar

- https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-03655-2_46 (Navigational Consistency in Websites: What Does it Mean to Users?)

10.8. Navigasyon Öğelerinin Yerleşimi

İlke

İnternet sayfalarında bulunan navigasyon öğeleri tutarlı, görülebilir ve kullanıcılar için anlamlı olacak şekilde yerleştirilmeli, kullanıcıların navigasyon için harcadıkları eforu azaltmalıdır.

Açıklama

Navigasyon öğeleri internet sitesinin kullanımını kolaylaştırmakta, istenilen içeriğe daha hızlı ve kolay ulaşılmasını sağlamaktadır. Bu açıdan, navigasyon öğelerinin uygun yerleşimi kullanıcı deneyimini önemli ölçüde iyileştiren bir unsur olarak değerlendirilmelidir.

Yönergeler

- Sayfalardaki navigasyon yapıları kullanıcılar için anlamlı, algısına ve beklentisine uygun olacak şekilde tasarlanmalıdır.
- Ana navigasyon öğeleri ekran üzerinde sürekli görüntülenmeli veya ekranın görülebilir alanının dışında kaldığı durumlarda, kullanıcının kolaylıkla görüntüleyebileceği şekilde yerleştirilmelidir.
- Navigasyon yapıları site içerisinde tutarlı olmalı, birbirleriyle benzer tasarım yapısına sahip olmalıdır.
- Navigasyon öğelerinin yerleşimi kullanıcının site içerisinde en az eforla dolaşmasını sağlamalıdır.
- Bir işlemin tamamlanabilmesi için minimum sayıda navigasyon öğesinin tıklanabileceği bir yapı oluşturulmalıdır. Ancak, yapılacak işlemin karmaşık olması durumunda, navigasyon yapısının çok sayıda basit adımlardan oluşması tercih edilebilir.
- İnternet sitesinde yer alan navigasyon yapıları birbirinden ayırt edilebilir şekilde yerleştirilmelidir.
- Navigasyon öğelerindeki alt-üst ilişkisi görsel olarak belirgin bir şekilde tasarlanmalıdır.
- Sayfa içinde yer alan başlıklara sayfa başında toplu olarak yer verilerek kullanıcı navigasyonu kolaylaştırılabilir.

Örnek



Örnek sitede, yatay ve dikey navigasyon öğelerine yer verilmiş, navigasyon öğeleri farklı renklerde tasarlanarak gruplandırılmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.2.5 - Minimizing navigation effort
- ISO 9241-151 / 8.3.4 - Organizing the navigation in a meaningful manner
- ISO 9241-151 / 8.4.3 - Maintaining visibility of navigation links
- ISO 9241-151 / 8.4.5 - Placing navigation components consistently

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/minimize-cognitive-load/
- https://www.nngroup.com/articles/f-shaped-pattern-reading-web-content/

10.9. Navigasyon Seçenekleri

İlke

İnternet sitelerinde farklı navigasyon (gezinim) seçenekleri sunulmalı, bütün sayfalarda navigasyon özelliğine yer verilmelidir.

Açıklama

İyi bir internet sitesi iyi tasarlanmış bir şehre benzer. İçinde kolaylıkla gezinebilmek amacıyla belirli noktalar, işaretler, yönlendiriciler vb. bileşenlerin yanında kişinin algısına uygun yapısal tasarım da oldukça önemlidir.

Kullanıcılar internet sitesindeki gezinimleri esnasında planlama yapmaktan ve hafızalarını gereksiz kullanmaktan kaçınırlar. Bulundukları sayfada navigasyon öğesi olarak sunulan bağlantıları kullanmayı tercih ederler. Kullanıcılar ziyaret ettikleri internet sitelerinin navigasyon yapısını çıkararak zihinsel harita oluştururlar ve sayfaları gezerken oluşturdukları bu haritayı kullanırlar. Zihinsel haritalarını sağlıklı bir şekilde oluşturabilmeleri için internet sitesi içerisinde yer verilen navigasyon yapıları iyi organize edilmelidir.

Yönergeler

- İnternet sitesinde yer alan navigasyon öğeleri farklı kullanıcı hedeflerine uygun ve kolay anlaşılır bir yapıda tasarlanmalıdır.
- Navigasyon için ilk bakışta gözlenen ipuçları önemli olduğundan, kullanıcıların tüm temel fonksiyonlara ulaşabileceği görünür ipuçlarına yer verilmesi dikkatlice planlanmalıdır.
- Navigasyon öğeleri ISO 14915-2 standardında belirlenen içerik tabanlı (sayfalarda yer alan içeriğe göre), görev tabanlı (yapılan işlemin amacına ve karmaşıklığına göre) ya da frekans tabanlı (sayfanın ziyaret edilme sıklığına göre) gibi navigasyon yapıları dikkate alınarak oluşturulmalıdır. Hedef odaklı navigasyonlarda kullanıcıları yönlendirici bağlantılar kullanılmalı ve navigasyon yapısı hata yapıldığı durumda geri dönüşü kolaylaştıracak şekilde tasarlanmalıdır.
- Sayfalarda bağlantı karmaşası oluşturmayacak şekilde ilgili içeriklere çapraz bağlantılar sağlanabilir.

Örnek



Örnek sitede, navigasyon öğeleri amaçlarına ve bağlantılı oldukları işlemlere göre gruplandırılmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.2.3 - Supporting different navigation behaviours
- ISO 9241-151 / 8.3.2 - Choosing suitable navigation structures
- ISO 9241-151 / 8.3.7 - Combining different ways of organizing navigation
- ISO 9241-151 / 8.4.9 - Providing cross linking to potentially relevant content

Faydalı Kaynaklar

- https://www.usability.gov/get-involved/blog/2006/04/left-navigation-is-best.html
- https://www.nngroup.com/articles/ia-questions-navigation-menus/
- https://www.smashingmagazine.com/2011/06/planning-and-implementing-website-navigation/
- https://www.interaction-design.org/literature/article/implement-global-navigation-to-improve-website-usability

10.10. Navigasyon Yapılarında Hiyerarşik Derinlik ve Genişlik

İlke

İnternet sitesindeki navigasyon yapısının karmaşıklığına göre derin ya da geniş gezinme yapıları tercih edilmelidir.

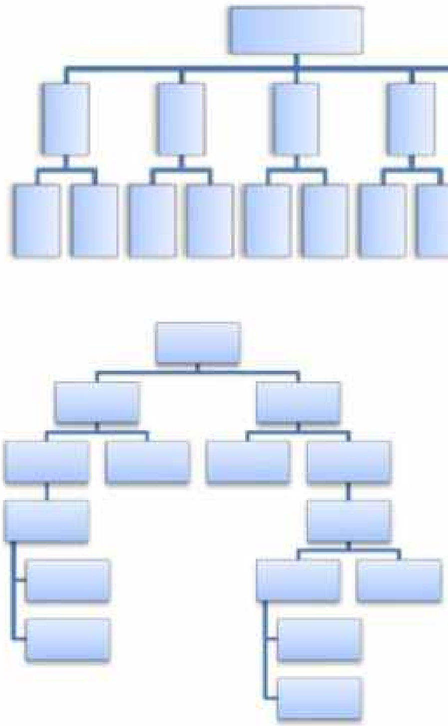
Açıklama

Her seviyede az sayıda bağlantının bulunduğu ve çok sayıda seviyeden oluşan gezinme yapıları derin; aynı seviyede fazla sayıda bağlantının olduğu ve az sayıda seviyeden oluşan gezinme yapıları geniş olarak isimlendirilmektedir.

Yönergeler

- Sık kullanılan ve işlem içeren internet siteleri derin yapılar barındırabilirken kullanıcının düzenli ziyaret etme ihtiyacı olmayan, bilgi ihtiva eden internet sitelerinde geniş navigasyon yapısına yer verilmelidir.
- Karmaşık ve fazla sayıda bağlantı içeren internet sitelerinde, geniş navigasyon yapılarına yer verilmelidir.
- Derin navigasyon yapılarının kullanıldığı internet sitelerinde, her seviyedeki bağlantı sayısı kullanıcı algısını zorlamayacak miktarda olmalı, tercihen 3 seviye hiyerarşi ve her seviyede 7 bağlantı sınırı aşılmamalıdır. Daha çok sayıda bağlantı gerektiği takdirde bağlantılar gruplanmalıdır.
- Derin navigasyon yapılarında bağlantıların mantıksal gruplanmasına ve anlamlı isimlendirilmesine dikkat edilmelidir.

Örnek



Örnek resimde geniş (üstte) ve derin (altta) navigasyon yapıları gösterilmektedir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.3.3 - Breadth versus depth of the navigation structure

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/flat-vs-deep-hierarchy/
- http://usability.yale.edu/information-architecture/site-hierarchy-and-navigation

10.11. Neredeyim Bilgisi

İlke

Kullanıcılara internet sitesi içerisinde nerede bulundukları bilgisi gösterilmelidir.

Açıklama

Ünlü masal Hansel ve Gratel'den alınan "Ekmek kırıntısı" (breadcrumbs) kavramı, kullanıcılara bulundukları yerden geri dönmeleri ya da hiyerarşi içinde hareket etmeleri için bir ipucu oluşturmaktadır. Üzerindeki her bir başlığın -kullanıcının bulunduğu sayfa hariç- tıklanabilir olması, kullanıcıların site içerisindeki navigasyonlarını olumlu yönde etkileyecektir. Kullanıcıların hangi sayfada olduğunu bilmesi sonraki ziyaretinde o sayfayı tekrar bulmasını kolaylaştıracaktır.

Yönergeler

- Ekmek kırıntısı yapısı içindeki hiyerarşik yolun en sonundaki bölüm kullanıcıların bulunduğu sayfayı göstermelidir.
- Hiyerarşik yolun en sonundaki bölümün tıklanabilir olmaması gerekmektedir.
- Kullanıcılar istediği anda bu yapı içerisindeki bağlantıları tıklayarak daha üst seviyedeki sayfaları görüntüleyebilmelidir.
- Ekmek kırıntılarının temel navigasyon bileşenlerinden görsel olarak ayırt edilmesi gereklidir.

Örnek



Örnek sitede, kullanıcılara bulundukları sayfa bilgisi verilerek, site içinde hangi konumda bulunduklarını anlamaları kolaylaştırılmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.2.2 - Showing users where they are
- ISO 9241-151 / 8.4.12 - Going back to higher levels

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/breadcrumb-navigation-useful/
- https://www.usability.gov/get-involved/blog/2006/11/breadcrumb-navigation.html
- http://blog.usabilla.com/breadcrumb-navigation-good-website-usability-not/
- https://uxplanet.org/breadcrumbs-for-web-sites-what-when-and-how-9273dacf1960

10.12. Sadece Bağlantı İçeren Sayfalar

İlke

Sadece bağlantı içeriği olan sayfalarda, bağlantı tasarımı kullanıcılar açısından anlaşılır ve birbirinden ayırt edilebilir olmalıdır.

Açıklama

Metin içerisinde yer alan bağlantılar, metnin bağlantı olmayan bölümünden genelde ayırt edilebilir niteliktedir. Ancak sadece bağlantılardan oluşan bir sayfa içeriği söz konusu olduğunda, bağlantıların tasarımı çok büyük önem arz etmektedir.

Yönergeler

- Sayfa içerisindeki bağlantılar, kullanıcı algısına uygun olacak şekilde, ilk bakışta bağlantı olduğu belli olan bir tasarıma sahip olmalıdır.
- Kullanıcılar fare imlecini bağlantı üzerine getirdiğinde, bağlantının değişen stilinden tıklanabilir olduğunu anlayabilmelidir.
- Ziyaret edilmiş bağlantılar, diğer bağlantılara göre daha yıpranmış veya soluk bir renk tonuna sahip olmalıdır. Görsel kaygılarla bu prensipten vazgeçilmemelidir.
- Farklı cihazların kullanılabileceği düşünülerek, bağlantıların tıklanabilmesi için yeterli alan sağlanmalıdır. Gerektiğinde beyaz alan (whitespace) bağlantı tasarımına dâhil edilebilir.
- Yanlış sayfaya yönlendiren veya hatalı yazılmış bağlantıların olmamasına dikkat edilmelidir.
- Hazır olmayan veya çalışmayan bağlantıların siteden kaldırılması uygun olmuyorsa ilgili bağlantıya tıklanmaksızın çalışmadıkları anlaşılır olmalı ve tıklanabilir görünümde tasarlanmamalıdır.
- Merak uyandıracak şekilde abartılı tasarlanmış bağlantılar, kullanıcılarda reklam algısı uyandırabileceği için bu tür bağlantılardan kaçınılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, bağlantılar anlaşılır ve ayırt edilebilir şekilde tasarlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.4.16 - Avoiding "dead links"
- ISO 9241-151 / 8.4.17 - Avoiding incorrect links
- ISO 9241-151 / 9.4.3 - Distinguishing adjacent links from each other
- ISO 9241-151 / 9.4.8 - Highlighting previously visited links
- ISO 9241-151 / 9.4.15 - Avoiding link overload

Faydalı Kaynaklar

- http://usabilitygeek.com/hyperlink-usability-guidelines-usable-links/
- https://www.nngroup.com/articles/top-10-enduring/

10.13. Site Haritası

İlke

Karmaşık yapıdaki internet sitelerinde, site haritasına yer verilmelidir.

Açıklama

Kamu internet sayfaları geniş bir kullanıcı kitlesine hitap ettiği için zengin içeriğe ve çok katmanlı navigasyon yapısına sahip olabilmektedir. Site haritaları kullanıcılar tarafından çok sık kullanılmamakla birlikte, genelde internet sitesinde aradıkları sayfaya veya içeriğe ulaşamayan kullanıcılar tarafından tercih edilmektedir. En önemlisi; kullanıcılar site içerisinde kaybolmuş ve siteyi terk etmek üzere iken, kullanıcının en zor zamanında yardımcı olabilmektedir.

Yönergeler

- Zengin içeriğe ve çok katmanlı navigasyon yapısına sahip olan internet sitelerinde, yapının rahatlıkla anlaşılabilmesi için site haritaları kullanılmalıdır.
- Site haritasına ait bağlantı kullanıcıların kolaylıkla bulabilecekleri bir yerde konumlandırılmalı ve "Site Haritası" olarak isimlendirilmelidir.
- Site haritaları kullanıcıların algısını zorlamamalı; mümkün olduğunca kısa tutulmalıdır.
- Bir bakışta anlaşılabilecek seviyede basit olmalı veya kademeli gösterim (akordiyon) ile dolaşım kolaylığı sağlanmalıdır.
- Site haritalarında dinamik yapı kullanmaktan kaçınılmalı; basit ve statik bir yapı kullanılmalıdır. Karmaşık ve yenilikçi teknolojilerin kullanımı erişimi kolaylaştırmak amacıyla tercih edilebilse de, sayfanın erişilebilirliğini azaltabilecektir.
- Uzun ve aşağıya kaydırma ihtiyacı oluşturan sayfalardan kaçınılmalı; mümkünse birden fazla sütunlu yapı kullanılmalıdır veya gerektiğinde hiyerarşik olmak üzere gruplama yapılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, site haritası internet sitesindeki içeriklerle bağlantılı olacak şekilde hazırlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.4.8 - Providing a site map

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/site-map-usability-1st-study/
- https://www.nngroup.com/articles/site-map-usability/

10.14. Uzun Sayfalarda Navigasyon

İlke

Uzun sayfalarda yer alan navigasyon öğeleri kullanıcılar tarafından kolaylıkla görüntülenebilecek şekilde konumlandırılmalıdır.

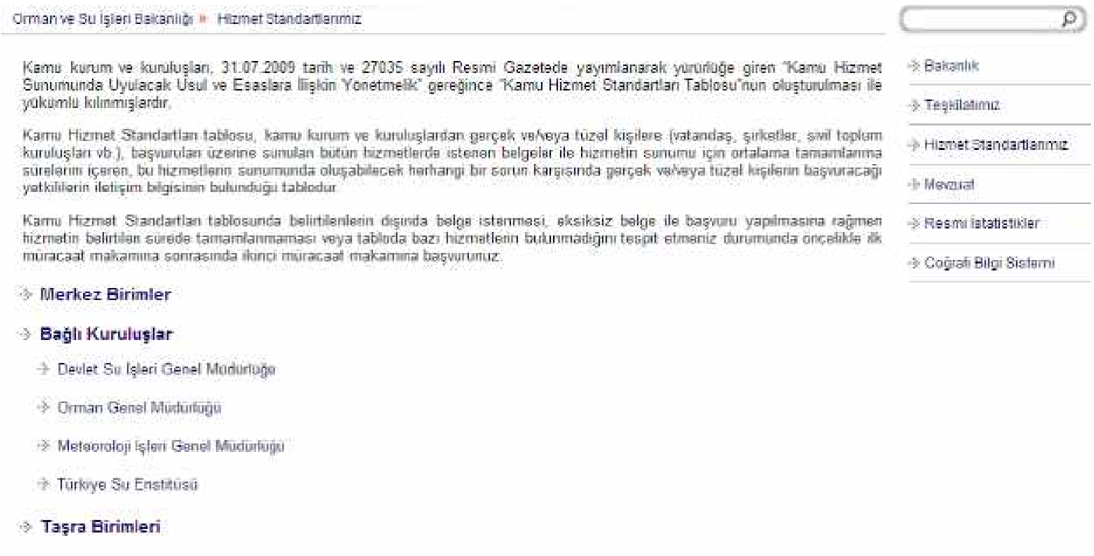
Açıklama

Uzun sayfalardaki en büyük risklerden birisi kullanıcıların sayfada kaybolmasıdır. Nerede olduğunu anlayamama durumu kullanıcıları rahatsız edecek ve genel kullanım deneyimini olumsuz yönde etkileyecektir. Bu tür sayfalarda, kullanıcıların sayfa içinde bulunduğu konumu bilme ve diğer navigasyon seçeneklerini görmeye ihtiyaçlarının olduğu unutulmamalıdır.

Yönergeler

- Çok fazla içeriğe sahip sayfalar mümkünse birden fazla sayfaya ayrılmalıdır.
- Sayfa içeriği bölünemeyecek bir yapıya sahip ise, sayfa kendi içerisinde başlık verilmiş bölümlere ayrılmalı ve sayfa üst kısmında bu başlıklara bağlantılar verilmelidir.
- Uzun sayfalarda navigasyon öğeleri kullanıcıların her zaman görebilecekleri şekilde konumlandırılmalıdır.
- Navigasyon öğeleri, ekran dışında kaldığı durumlarda kullanıcılar tarafından kolayca görüntülenebilmelidir.
- Kaydırma çubuğu kullanılan uzun sayfalarda, sayfanın hem üst hem de alt kısımlarında navigasyon öğelerine yer verilebilir.
- Uzun sayfalarda kullanılan navigasyon öğeleri sayfanın sonlandığı yanılgısına sebebiyet vermeyecek biçimde konumlandırılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, uzun içeriği olan bir sayfada bağlantılar ile içeriğin farklı bölümlerine ulaşım sağlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.4.3 - Maintaining visibility of navigation links
- ISO 9241-151 / 8.4.14 - Subdividing long pages

Faydalı Kaynaklar

- https://www.smashingmagazine.com/2012/09/sticky-menus-are-quicker-to-navigate/
- https://uxplanet.org/best-practices-for-long-scrolling-256ffbd7aa12

10.15. Zaman Aşımı

İlke

İnternet sitelerinde, oturumu zaman aşımına uğrayan kullanıcılara, oturumunun sonlandırılacağı bilgisi önceden verilmelidir.

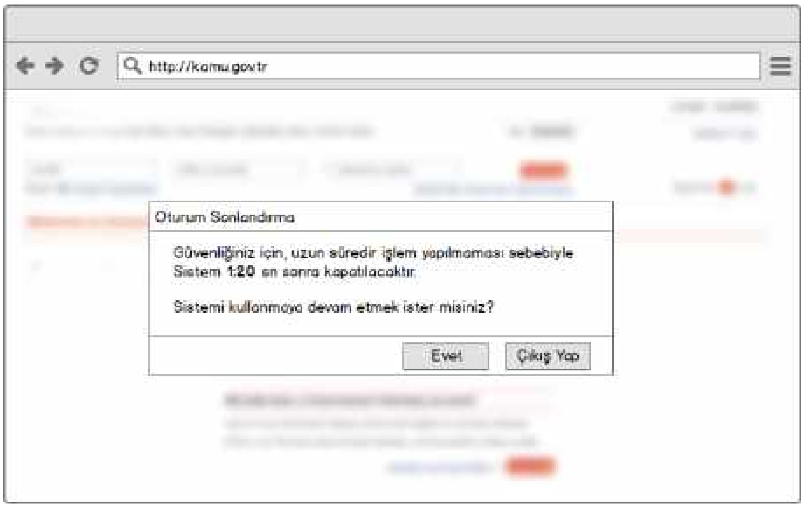
Açıklama

Kullanıcı adı ve şifre ile giriş yapılan internet sitelerinde, belirli bir süre işlem yapılmadığında güvenlik nedeniyle kullanıcı oturumları sonlandırılabilmektedir.

Yönergeler

- Oturum sonlandırma işlemi, detaylı bir analiz yapıldıktan sonra süre ve kapsam belirlenerek uygulanmalıdır.
- Gereksiz sıklıkta ve uygun olmayan adımda oturum sonlandırma uyarısı verilmemelidir.
- Kullanıcı oturumlarının otomatik sonlandırılma süresi hakkında kullanıcılara bilgi verilmelidir.
- Kullanıcılara oturum süresini uzatma imkânı tanınmalıdır.
- Özel durumlarda zaman aşımı süresi canlı olarak geri sayım şeklinde kullanıcılara gösterilebilir.

Örnek



Örnek sitede, kullanıcıya oturumunun otomatik olarak kapatılacağı bilgisi verilmektedir. Kullanıcı istediği takdirde oturum kapatma işlemini iptal edebilmekte, Sistem'i kullanmaya devam edebilmektedir.

Referanslar

- ISO 9241 9.3.5 - Visualizing temporal status

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/powers-of-10-time-scales-in-ux/
- https://www.nngroup.com/articles/security-and-human-factors/

11. BAŞLIKLAR

Kullanıcıların çoğunun internet sitelerinde yer alan bilgilerin tamamını okumak yerine göz gezdirmeyi tercih ettiği bilinmektedir. Dolayısıyla, uygun olarak tasarlanmış ve doğru yerleştirilmiş sayfa içi başlıklar, kullanıcıların sayfa içeriğini hem kolay okuyabilmesini sağlar hem de hızlı gözden geçirebilmesine yardımcı olur. Tasarımcıların gerekli sayıda, tanımlayıcı ve kendine özgü başlıklar kullanması, kullanıcıların aradığı bilgiye doğru ve kolay bir şekilde erişebilmesi için önemlidir.

Bu bölümde;

- Güncel ve Önemli Bilgi Gösterimi
- İnternet Sitesi Başlığı
- Kategori Başlıkları
- Sayfa içi Başlıklar

ilkeleri ele alınacaktır.

11.1. Güncel ve Önemli Bilgi Gösterimi

İlke

Zamana bağlı içeriklerin güncel olduğundan emin olunmalı, yeni eklenen içeriklerin kullanıcıların dikkatini çekecek şekilde yerleştirilmesine dikkat edilmelidir.

Açıklama

Zamanla eskiyen, güncelliğini yitiren içeriklerin düzenli olarak güncellenmesi, kullanıcılara yanlış bilgi sunulmaması açısından önemlidir. Güncel olmayan bilgilerden doğacak sorunlar, kurum imajını olumsuz etkileyecektir. Belirgin olmayan, kullanıcıların dikkatini çekmeyecek bir alana yerleştirilen güncel veya yeni bilgiler ise gözden kaçabilecektir.

Yönergeler

- Kullanıcıların yeni eklenen içerikleri algılamasını kolaylaştırmak amacıyla yeni içerikler diğerlerinden daha belirgin bir şekilde yerleştirilmeli ve tasarlanmalıdır.
- Sayfada gereğinden fazla sayıda "yeni", "güncel" ve "önemli" içeriğin belirgin hale getirilmesi, kullanıcıların dikkatini çekmek için etkili olmayacağından, bundan kaçınılmalıdır.
- Güncelleme yapılması, operasyon ve insan kaynağı bakımından sıkıntı olabilecek kurumlarda güncel bilgilerin sunulduğu bir kurgudan kaçınılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, yeni eklenen duyurular dikkat çekmesi için "Yeni" ifadesi kullanılarak belirgin hale getirilmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.2.4 - Keeping content up to date
- ISO 9241-151 / 9.3.4 - Recognising new content

Faydalı Kaynaklar

- -

11.2. İnternet Sitesi Başlığı

İlke

İnternet sitesi oluşturulurken, her sayfa için tanımlayıcı, kısa ve anlamlı başlıklar tercih edilmelidir.

Açıklama

Sayfa başlıkları, internet sitesi görüntülendiğinde tarayıcının en üst kısmında yer alan metni ifade etmektedir. İnternet sayfalarında tanımlayıcı, kısa başlıkların kullanılması hem kullanıcıların site içinde dolaşımını kolaylaştırmakta hem de arama motorları tarafından kullanıldığı için sayfanın, arama sonuçlarında daha üst sıralarda çıkmasına ve kullanıcılar için tıklanabilir bir sonuç olmasına yardımcı olmaktadır.

Yönergeler

- Site içindeki tüm sayfalarda aynı başlıkların kullanılmasından kaçınılmalı, her sayfaya özel ve sayfa içeriğini tanımlayıcı bir başlık seçilmelidir.
- Başlık, sayfa içeriği ile uyumlu olmalı; aynı site içindeki farklı sayfaların başlıkları tutarlı olacak şekilde isimlendirilmelidir.
- İnternet sayfası yer imi olarak kaydedilirken sayfa başlığı kullanıldığı için sayfalara başlık verirken çok uzun isimlerden kaçınılmalı, kısa ve anlaşılır ifadeler seçilmelidir.
- Arama motorları açısından önemli olan anahtar kelimelere / ifadelere, sayfa başlığında da yer verilmelidir. Anahtar ifadeler mümkünse başlığın en ön kısmında kullanılmalıdır.
- Kurum adı başlığın önüne alınmamalıdır. Pencere araç çubuğuna küçültüldüğünde ya da sekme olarak görüntülendiğinde bu başlığın ilk kısımları görüntüleneceği için ayırt edici nitelikte metin kullanılması uygundur.
- Sayfa başlığında özel karakterler ve bağlaçlar kullanılmamalıdır.

Örnek



Örnek sitede, sayfaların tamamında aynı site başlığı kullanıldığı için tarayıcıda açık olan sayfaların farklı içeriğe sahip olup olmadığı kullanıcılar tarafından anlaşılamamaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.3.1 - General page information
- ISO 9241-151 / 9.4.16 - Page titles as bookmarks

Faydalı Kaynaklar

-

11.3. Kategori Başlıkları

İlke

Kategori başlıkları, kategori içerisindeki bilgileri ve öğeleri açık ve anlaşılır bir şekilde yansıtmalıdır.

Açıklama

Kategori başlıklarında kullanılan ifadelerin internet sitesinin hedef kitle kullanıcılarının kolaylıkla anlayabileceği açıklıkta olmadığı durumlarda, kullanıcılar anlamak için ek çaba sarf etmek zorunda kalmaktadır. Çok genel veya anlaşılması güç ifadeler, kullanıcıların dikkatlerini toplayarak okumalarını gerektirdiği için olumsuz algılanacaktır.

Yönergeler

- Kategori başlıkları sitenin hedef kitlesinin anlayabileceği açıklıkta olmalıdır.
- Kategori başlıkları, kategorinin içeriğine uygun isimlendirilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, sık kullanılan işlemler kullanıcıların anlamada zorluk çekmeyecekleri şekilde kategorilere ayrılarak başlıklandırılmıştır.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

11.4. Sayfa İçi Başlıklar

İlke

Sayfa içinde verilen başlıkların açık, kendine özgü ve tanımlayıcı olmasına dikkat edilmelidir.

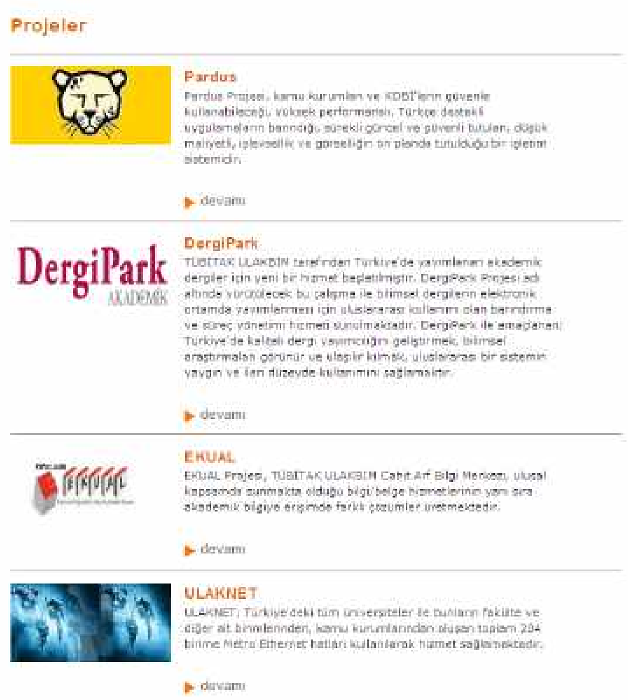
Açıklama

Başlıkların içeriklerden çok daha fazla defa okunduğu bilinmelidir. Sayfalarımızın içerisine çok değerli ve kullanıcılar açısından çok faydalı bilgiler koymuş olabiliriz. Ancak kullanıcıların tıklamadığı ve dolayısıyla göremediği bir sayfa boşuna sarf edilmiş emek olarak değerlendirilebilir. Kullanıcıların dikkatini çekmeyen başlıklar sayfaların okunmamasına, gözden kaçmasına neden olacaktır.

Yönergeler

- Sayfa içi başlıklar, kullanıcıları sayfa yapısı ve organizasyonu hakkında bilgilendirecek ve onları doğru yönlendirecek ipuçları içermelidir.
- Sayfa içi başlıklar bütün sayfalarda tutarlı (Örn. Renk, yazı tipi, yerleşim vb.) olacak şekilde tasarlanmalıdır.
- Sayfa içi başlıkların ifadeleri, içerikleri ile ilgili güçlü bir ipucu vermelidir.
- Kullanıcılar için faydalı olduğu mesajını veren başlıklar seçilmelidir.
- Kullanıcılar açısından soru soran başlıklardan daha çekici bir başlık türü olmadığı bilinmelidir.
- Açıklayıcı ve anlaşılır başlıklar içeren internet sayfaları, kullanıcıların kendisi için gerekli olmayan bilgileri okuyarak zaman kaybetmesini de engellediğinden dolayı başlıklar sayfa içeriğini sınıflandırmalı, kullanıcıların aradığı içeriğe ulaşmasını kolaylaştırmalıdır.
- Başlığın altında gerekli görüldüğü takdirde bu bölümde neler yapıldığını anlatan kısa cümle eklenmelidir.

Örnek



Örnek sitede, içerik başlıklandırılarak gruplara ayrılmış, kullanıcıların içeriği daha kolay ve hızlı bir şekilde okuyabilmesi sağlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.3.3 - Placing title information consistently

Faydalı Kaynaklar

- -

12. BAĞLANTILAR

Bağlantılar, kullanıcıları başka bir sayfaya ya da dokümana yönlendiren görsel ya da metin öğeleridir. Kullanıcılar, aradıkları bilgiye ulaşmak amacıyla bağlantılara tıklayarak sayfa içinde veya sayfalar arasında gezinebilirler. Bağlantıların etkin ve etkili bir şekilde kullanımını sağlamak için, bağlantı isimleri ya da görselleri anlamlı, ilişkili olduğu içerik hakkında bilgi veren ve birbiriyle tutarlı olacak şekilde tasarlanmalıdır. İnternet sayfalarında görsel öğe içeren bağlantılar kullanmak yerine metin içeren bağlantılar kullanmak, daha açıklayıcı ve anlaşılabilir olması nedeniyle tavsiye edilmektedir. Bağlantı içeren metin öğelerine yer verirken, ilgili metnin bağlantı olduğunu gösteren görsel ipuçları kullanılmalıdır.

Bu bölümde;

- Anlaşılır Bağlantı İsimleri
- Bağlantı gibi Görünen Yanıltıcı Öğeler
- Bağlantı İsimlerinin İlişkili Olduğu İçeriğe Uygunluğu
- Bağlantı Metni Uzunluğu
- Bağlantı Tasarımı
- Belirgin ve Tutarlı Bağlantılar
- Dış Bağlantılar
- Ek Bilgiye Yönlendiren Bağlantılar
- Hatalı ve Çalışmayan Bağlantılar
- Kullanıcı Seçimine Yönelik Doğrulama
- Önemli ve Sık Kullanılan Bağlantıların Tekrarı
- Tıklanabilir Resimler
- Ziyaret Edilen Bağlantılar

ilkeleri ele alınacaktır.

12.1. Anlaşılır Bağlantı İsimleri

İlke

Bağlantı metinlerinin, anlamlı ve kullanıcılar tarafından kolayca anlaşılır olması sağlanmalıdır.

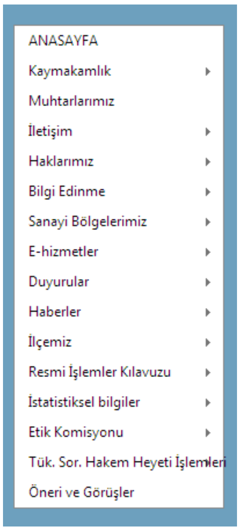
Açıklama

Kolay anlaşılamayan bağlantı etiketlerinin kullanımı, kullanıcıların aradığı bilgiye ulaşamamasına ve kendisi için gerekli olmayan bilgileri inceleyerek zaman kaybetmesine neden olacaktır. Bağlantı metinlerinin anlaşılır olması, internet sitesinde navigasyonu kolaylaştıran en önemli unsurlardandır.

Yönergeler

- Bağlantı metinleri seçilirken hedef kullanıcı kitlesi ve alışkanlıkları göz önünde bulundurulmalı, kullanıcıların karıştırabileceği ya da yanlış anlayabileceği ifadelerin kullanımından kaçınılmalıdır.
- Bağlantı metinleri, bağlantının sunduğu içerik ya da doküman hakkında kullanıcılara fikir verebilmelidir.
- "Burayı tıklayınız", "Daha fazla bilgi" gibi kullanıcılara ek bilgi sağlamayan genel ifadelerin kullanımından kaçınılmalıdır. Kullanıcılar bağlantıları görünümünden tanıyabildiği için onlara bağlantıları tıklamalarını söylemek gereksizdir.
- Tamamı büyük veya tamamı küçük harflerden oluşan bağlantı metinleri, okumayı ve kullanıcıların internet sitesini taramasını zorlaştıracağı için tercih edilmemelidir.
- Bağlantı metinleri anlaşılabilir olacak kadar uzun, bir sonraki satıra taşmayacak kadar kısa olmalıdır. 10 kelimeden daha uzun olmaması tavsiye ediliyor.

Örnek



Örnek sitede, "Tük. Sor. Hakem Heyeti İşlemleri" isimli bağlantı etiketi anlaşılamamaktadır. Bunun yerine daha anlaşılır bir bağlantı ismi kullanılması tavsiye edilmektedir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.4.5 - Placing navigation components consistently
- ISO 9241-151 / 9.4.6 - Using familiar terminology for navigation links
- ISO 9241-151 / 9.4.7 - Using descriptive link labels

Faydalı Kaynaklar

- https://usabilitygeek.com/hyperlink-usability-guidelines-usable-links/
- https://usabilitygeek.com/15-usability-guidelines-for-designing-web-site-links/
- https://studfiles.net/preview/5430969/page:40/

12.2. Bağlantı gibi Görünen Yanıltıcı Öğeler

İlke

İnternet sitelerinde, bağlantı gibi görünen fakat tıklanamayan öğelerin kullanımından kaçınılmalıdır.

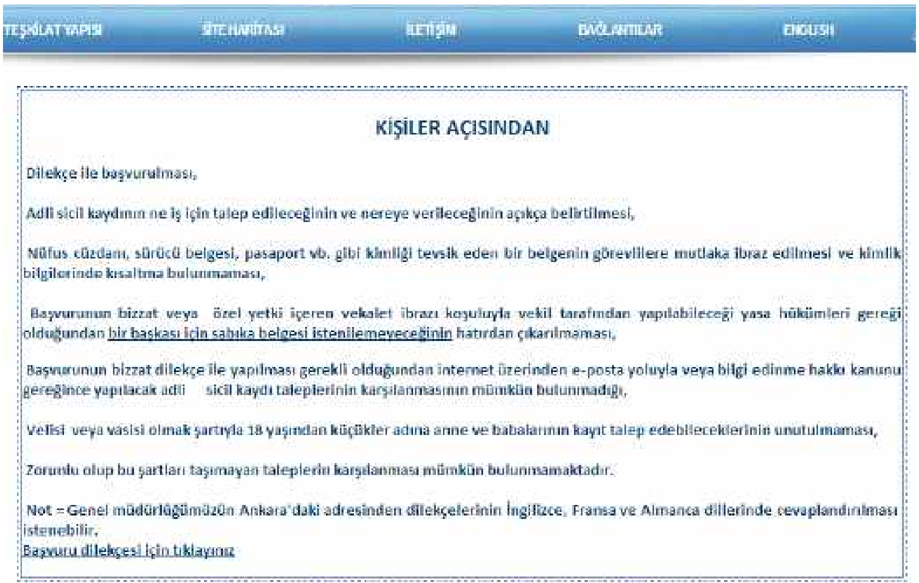
Açıklama

Kullanıcılar daha önceki tecrübelerine dayanarak internet sitelerinde tıklanabilir olan öğeleri tanıyabilmektedir. Kullanıcı alışkanlıklarına aykırı olarak bağlantı olmayıp tıklanabilir görünümde tasarlanan öğeler kullanıcıları yanıltabilmekte ve zaman kaybetmesine, site hakkında olumsuz izlenime sahip olmasına neden olmaktadır.

Yönergeler

- İnternet sayfalarında tıklanabilir olan öğeler açık bir şekilde belirtilmeli, bağlantı olmayan öğelere ise tıklanabilir görünümü verilmemelidir.
- İnternet sitelerinde yer alan öğelerin görünümü konusunda kullanıcı alışkanlıkları ve genel standartlar dikkate alınmalıdır.

Örnek


TEŞKİLAT YAPISI SİTE HARİTASI İLETİŞİM BAĞLANTILAR ENGLISH

KİŞİLER AÇISINDAN

Dilekçe ile başvurulması,

Adli sicil kaydının ne iş için talep edileceğinin ve nereye verileceğinin açıkça belirtilmesi,

Nüfus cüzdanı, sürücü belgesi, pasaport vb. gibi kimliği tevsik eden bir belgenin görevlilere mutlaka ibraz edilmesi ve kimlik bilgilerinde kısaltma bulunmaması,

Başvurunun bizzat veya özel yetki içeren vekalet ibrazı koşuluyla vekil tarafından yapılabileceği yasa hükümleri gereği olduğundan bir başkası için sabıka belgesi istenilemeyeceğinin hatırdan çıkarılmaması,

Başvurunun bizzat dilekçe ile yapılması gerekli olduğundan internet üzerinden e-posta yoluyla veya bilgi edinme hakkı kanunu gereğince yapılacak adli sicil kaydı taleplerinin karşılanmasının mümkün bulunmadığı,

Velisi veya vasisi olmak şartıyla 18 yaşından küçükler adına anne ve babalarının kayıt talep edebileceklerinin unutulmaması,

Zorunlu olup bu şartları taşımayan taleplerin karşılanması mümkün bulunmamaktadır.

Not = Genel müdürlüğümüzün Ankara'daki adresinden dilekçelerinin İngilizce, Fransa ve Almanca dillerinde cevaplandırılması istenebilir.
Başvuru dilekçesi için tıklayınız

Örnek sitede, metnin farklı yerlerinde mavi ve altı çizili cümleler yer aldığı halde, sadece "Başvuru dilekçesi için tıklayınız" cümlesi bağlantı içermektedir. Bu durum her iki ifadenin de tıklanabilir olduğu izlenimini vermekte ve kullanıcıları yanıltmaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.4.2 - Identification of links

Faydalı Kaynaklar

- -

12.3. Bağlantı İsimlerinin İlişkili Olduğu İçeriğe Uygunluğu

İlke

Bağlantı metinleri, ilişkili olduğu içerik ve bu içeriğin başlıkları ile tutarlı olmalıdır.

Açıklama

Kullanıcıların internet sitesini navigasyonları (gezinimleri) esnasında nerede olduklarını bilmeleri, internet sitesinin verimli bir şekilde kullanılabilmesi açısından gayet önemlidir. Navigasyon öğelerinin ziyaret edilen içerik ile beraber aktif olarak görüntülenmesi, kullanıcıların site navigasyonunu kolaylaştırmakta ve site içerisinde bulunduğu konumu anlamasında yardımcı olmaktadır.

Yönergeler

- Sayfa içi başlıklar, kullanıcıları sayfa yapısı ve organizasyonu hakkında bilgilendirecek ve onları doğru yönlendirecek ipuçları içermelidir.
- Sayfa içi başlıklar bütün sayfalarda tutarlı (Örn. Renk, yazı tipi, yerleşim vb.) olacak şekilde tasarlanmalıdır.
- Sayfa içi başlıkların ifadeleri, içerikleri ile ilgili güçlü bir ipucu vermelidir.
- Kullanıcılar için faydalı olduğu mesajını veren başlıklar seçilmelidir.
- Kullanıcılar açısından soru soran başlıklardan daha çekici bir başlık türü olmadığı bilinmelidir.
- Açıklayıcı ve anlaşılır başlıklar içeren internet sayfaları, kullanıcıların kendisi için gerekli olmayan bilgileri okuyarak zaman kaybetmesini de engellediğinden dolayı başlıklar sayfa içeriğini sınıflandırmalı, kullanıcıların aradığı içeriğe ulaşmasını kolaylaştırmalıdır.
- Başlığın altında gerekli görüldüğü takdirde bu bölümde neler yapıldığını anlatan kısa cümle eklenmelidir.

Örnek



Örnek sitede, ana menüde yer alan "Kültür" bağlantısına tıklandığında yine "Kültür" başlığına sahip bir sayfaya ulaşılması ile bağlantı ve içerik arasında tutarlılık sağlanmıştır. Ayrıca, ana menüde "Kültür" bağlantısının seçili olduğu görsel olarak belirgin hale getirilmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.4.4 - Consistency between navigation components and content

Faydalı Kaynaklar

- -

12.4. Bağlantı Metni Uzunluğu

İlke

Bağlantı metinleri kullanılırken, kullanıcıların bağlantı hakkında fikir sahibi olabileceği ve çok uzun olmayan ifadeler tercih edilmelidir.

Açıklama

Bağlantı metni çok uzun olan bağlantılar okuma hızını düşüreceğinden kullanıcıları yavaşlatabilir. Tek kelimeden oluşan bağlantılar kullanıcılar için yeterince açık ve anlamlı olmayabilir. Ayrıca, uzun metinler farklı ekran çözünürlüklerinde kayabilir ya da satır dışına taşabilir. Bağlantı metninin uygun ve hedef sayfayı en kısa ifade ile anlatabilecek kadar uzunlukta olması sayfanın kolayca taranmasını sağlayacaktır.

Yönergeler

- Bağlantı metinleri anlaşılabilir olacak kadar uzun olmalı, kısa olması için tek kelime ile ifade edilmeye çalışılmamalıdır.
- Bağlantı metinleri bir sonraki satıra taşmayacak kadar kısa olmalıdır. 10 kelimeden daha uzun olmaması tavsiye ediliyor.
- Bağlantı metinlerinin bir sonraki satıra taşmasına engel olunamıyorsa tek bir bağlantı olduğu görünümü oluşturulmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, üst menüde yer alan bağlantı isimleri açık, kısa ve anlaşılır olacak şekilde tasarlanmış, gereksiz ve uzun isimlendirmelerden kaçınılmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.4.13 - Link length

Faydalı Kaynaklar

- -

12.5. Bağlantı Tasarımı

İlke

Bağlantılar tutarlı, anlaşılır ve birbirinden ayırt edilebilir olacak şekilde tasarlanmalıdır.

Açıklama

Bağlantıların kullanıcılar tarafından ayırt edilebilmesi için altını çizme, rengini değiştirme ve vurgulama gibi farklı teknikler kullanılabilir. Art arda gelen bağlantılar, belirgin bir şekilde birbirinden ayırt edilemediği sürece kullanıcıların hata yapmasına neden olacaktır.

Yönergeler

- Bağlantıların belirgin hale getirilebilmesi için altı çizili ve normal metinden farklı renkler kullanılabileceği gibi, benzer yerlerde konumlandırılarak da diğer öğelerden ayrılabilir.
- Fare imleci bağlantı üzerine getirildiğinde, tıklanabilir olduğunun anlaşılabilmesi için fare el imlecine dönüşmeli ve bağlantının stili (Örn. Renk, vurgu, vb.) değişmelidir.
- Mavi ve altı çizili olan metinler, bağlantı olarak algılanan kuvvetli ipuçları olduğu için kullanımı tercih edilebilir. Ancak yaşlı kullanıcıların en zor algıladıkları rengin mavi olduğu düşünülerek internet sitesinin hedef kitlesine göre bu karar verilmelidir.
- Merak uyandıracak şekilde abartılı tasarlanmış bağlantılar reklam algısı oluşturabileceği için bu tür bağlantılardan kaçınılmalıdır.
- Ziyaret edilmiş bağlantılar, diğer bağlantılara göre daha yıpranmış veya soluk bir renk tonuna sahip olmalıdır. Görsel kaygılarla bu prensipten vazgeçilmemelidir.
- Farklı cihazların kullanılabileceği düşünülerek, bağlantıların tıklanabilmesi için yeterli alan sağlanmalıdır. Gerektiğinde beyaz alan (whitespace) bağlantı tasarımına dâhil edilebilir.
- Tamamı büyük veya tamamı küçük harflerden oluşan bağlantı metinleri, okumayı ve kullanıcıların internet sitesini taramasını zorlaştıracağı için tercih edilmemelidir.
- İnternet sitesinde çok sayıda bağlantı yer alıyorsa, bağlantıların birbirinden ayırt edilebilir olması gerekmektedir. Benzer biçimde tasarlanan bağlantıların farklı olduğunu vurgulamak için her bağlantının farklı satırda yer alması ya da bağlantılar arasında boş alanların kullanılması gibi yöntemler tercih edilebilir.
- Farklı sayfalara erişim sağlayan bağlantıların farklı olduğu belirgin hale getirilmelidir. Örneğin, okuma metinlerinin olduğu sayfalara sağlanan bağlantılar için metin öğelerinin kullanımı, işlemler için ise düğme ya da ikonların kullanımı tercih edilebilir.
- Bağlantıların ayrı pencerede açılması kullanıcıyı yanıltabilmektedir. Bu nedenle özel bir neden bulunmuyorsa bu seçenek tercih edilmemelidir.
- Farklı internet sitelerine yönlendirecek olan bağlantıların, ya bu durumu gösterecek şekilde belirgin tasarlanması ya da bağlantı tıklandığında farklı bir sitenin açılacağına dair uyarması gerekmektedir.
- PDF gibi dokümanlara verilen bağlantılar, ikon veya yanına yazılan dosya uzantısı ile açılacak doküman hakkında fikir vermeli ve ayrı pencerede açılmalıdır. Kullanıcılar bu dokümanları okuduktan sonra kapatma eğiliminde oldukları için aynı pencere içerisinde açılmamalıdır.
- Bağlantı tıklandığında büyük bir dokümanın indirilmesi söz konusu ise bağlantı metninin yanına dosya boyutu da yazılmalıdır.
- Farklı dilde açılacak sayfalara verilen bağlantıların yanına bunu belirten ifade veya ikonlar koyulmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, bağlantıların görsel olarak birbirinden ayırt edilebilmesi sağlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.4.2 - Identification of links
- ISO 9241-151 / 9.4.3 - Distinguishing adjacent links from each other
- ISO 9241-151 / 9.4.4 - Distinguishing navigation links from transactions
- ISO 9241-151 / 9.4.9 - Marking links to special targets

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/guidelines-for-visualizing-links/
- https://usabilitygeek.com/15-usability-guidelines-for-designing-web-site-links/
- https://usabilitygeek.com/hyperlink-usability-guidelines-usable-links/

12.6. Belirgin ve Tutarlı Bağlantılar

İlke

Bir metnin tıklanabilir ve bağlantı olduğunu gösteren uygun ipuçları kullanıcılara tutarlı bir şekilde sunulmalıdır.

Açıklama

Bir bağlantının tıklanabilir olup olmadığının anlaşılabilmesi için kullanıcıların fare imlecini öğelerin üzerinde gezdirmesi, hem zaman kaybetmelerine hem de gezinme hızlarının düşmesine neden olacaktır. Kullanıcıların alışkanlıklarına ve daha önceki tecrübelerine uygun öğelerin kullanımı, konforlu bir gezinim deneyimi yaşatacak ve internet sitesi hakkında olumlu izlenim edinilmesine yardımcı olacaktır.

Yönergeler

- Bağlantılar için altı çizili metinler, madde imleri, semboller ve resimler kullanılmalı fakat bunların birbiriyle tutarlı olmasına dikkat edilmelidir.
- İnternet sitesi genelinde farklı konumlarda aynı içeriğe erişim sağlayan bağlantılar yer alıyorsa, bu bağlantıların tutarlı olacak şekilde biçimlendirilmesine dikkat edilmeli, farklı bağlantı etiketlerinin kullanımından kaçınılmalıdır.

Örnek

"1003-Öncelikli Alanlar Ar-Ge Projeleri Destekleme Programı Usul ve Esasları"nın beşinci maddesi doğrultusunda Araştırma Destek Programları Başkanlığı (ARDEB) tarafından yapılan ön inceleme ve Çağrı Programı Danışma Kurulları (ÇPDK) tarafından yapılan değerlendirme sonucunda, değerlendirme süreci olumlu sonuçlanan ve ikinci aşama başvurusu yapmaya hak kazanan projelerin yöneticileri/yürütücüleri ve bağlı bulundukları kurumlar aşağıda liste olarak verilmiştir.

Değerlendirme sonuçlarını görmek için çağrı başlığı uzantısına tıklayınız.

ÇAĞRI KODU	ÇAĞRI BAŞLIĞI
1003-SUA-ARTM-2017-2	Sudaki Mikrokirletici ve Mikrobiyal Kirleticilerin Giderilmesine Yönelik Yenilikçi, Uygulanabilir ve Ekonomik Arıtım Süreç ve Sistemlerinin Geliştirilmesi
1003-SBB-EGTM-2017-2	Gerçek Yaşam Temelli Materyaller
1003-SBB-EKBY-2017-2	Etkin ve Büyüme Odaklı Kamu Politikaları
1003-SBB-AILE-2017-2	Çocuk Yetiştirme Tutumları
1003-ENE-DEPO-2017-2	Enerji Depolama Malzemeleri
1003-ENE-EVKN-2017-2	Binalar ve Sanayi Proseslerine Yönelik Yalıtım Malzemeleri
1003-ENE-EVSA-2017-2	Sanayi Süreçleri Enerji Hasatlaması-Termoelektrik Modüller

Örnekte yer alan ekranda bağlantıların altı çizili olduğu için ilk bakışta ilgili metinlerin tıklanabilir olduğu anlaşılmaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.4.2 - Identification of links
- ISO 9241-151 / 9.4.14 - Redundant links

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/category-names-suck/

12.7. Dış Bağlantılar

İlke

Farklı sitelere yönlendirecek bağlantılar ayırt edilebilir şekilde gösterilmelidir.

Açıklama

İnternet sitelerinde yer alan bağlantılar, kullanıcıları farklı sitelere veya yeni pencerelerin açılmasına yönlendirebilir. Bu gibi durumlarda, ilgili bağlantıların görsel olarak belirgin hale getirilmesi ya da ipucu metinlerinin kullanılması faydalı olmaktadır. Örneğin, kişi ismine tıklandığında e-posta gönderme penceresi açılacaksa, bu bilgi kişi isminin yanına e-posta ikonuna yer vererek ya da fare imleci ile bağlantının üzerine gelindiğinde ipucu metni gösterilerek kullanıcı ile paylaşılabilir.

Yönergeler

- Diğer sitelere ait bağlantılara tıklandığında, hedef siteye yönlendirme yapılmadan önce farklı bir internet sitesinin açılacağına dair uyarı mesajı gösterilmelidir.
- Bağlantı metni açıklayıcı bir ifade ile yazılmalıdır.
- Tercihen diğer internet sitelerine verilen bağlantıların altına hedef URL adresi dâhil edilebilir.
- Dış bağlantılar yeni pencere ile açılmamalıdır. Yeni pencere açılması birçok kullanıcının performansını olumsuz etkilemektedir.
- Diğer sitelere yönlendirecek olan bağlantılar, kullanıcıların anlayabileceği şekilde görsel olarak farklı tasarlanmalıdır.
- PDF ve internet tabanlı olmayan dokümanlar yeni pencerede açılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, farklı internet sitelerine erişim sağlayan bağlantılar gruplandırılmış, fare imleci ile bağlantıların üzerine gelindiğinde görüntülenen metin ipuçlarına yer verilmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.4.10 - Marking links opening new windows
- ISO 9241-151 / 9.4.11 - Distinguishing navigation links from controls
- ISO 9241-151 / 9.4.12 - Distinguishable within-page links

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/top-10-mistakes-web-design/
- https://studfiles.net/preview/5430969/page:39/

12.8. Ek Bilgiye Yönlendiren Bağlantılar

İlke

İnternet sitelerinde, görüntülenen içerik ile ilgili olarak, kullanıcıları yardımcı bilgilere yönlendiren bağlantılara yer verilmelidir.

Açıklama

İnternet sitelerinde, kullanıcılar tarafından bilinmeyen, anlaşılamayan teknik terim ya da jargon içeren ifadeler yer alabilmektedir. Bu tür ifadeler sayfada açıklanmadığı sürece kullanıcılar içeriği anlamakta zorlanacaktır.

Yönergeler

- İnternet sitelerinde kullanılan teknik terim ya da jargon içeren ifadelerin açıklamasını gösteren bağlantılara yer verilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, metin içinde yer verilen "Rekabet Kurumu Stratejik Planı" bağlantısı ile ilgili stratejik planın yer aldığı dokümana bağlantı verilmiş, ilgili doküman hakkında detaylı bilgi sahibi olmayan kullanıcılar için kolaylık sağlanmıştır.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

12.9. Hatalı ve Çalışmayan Bağlantılar

İlke

Hatalı veya çalışmayan bağlantıların kullanımından kaçınılmalıdır.

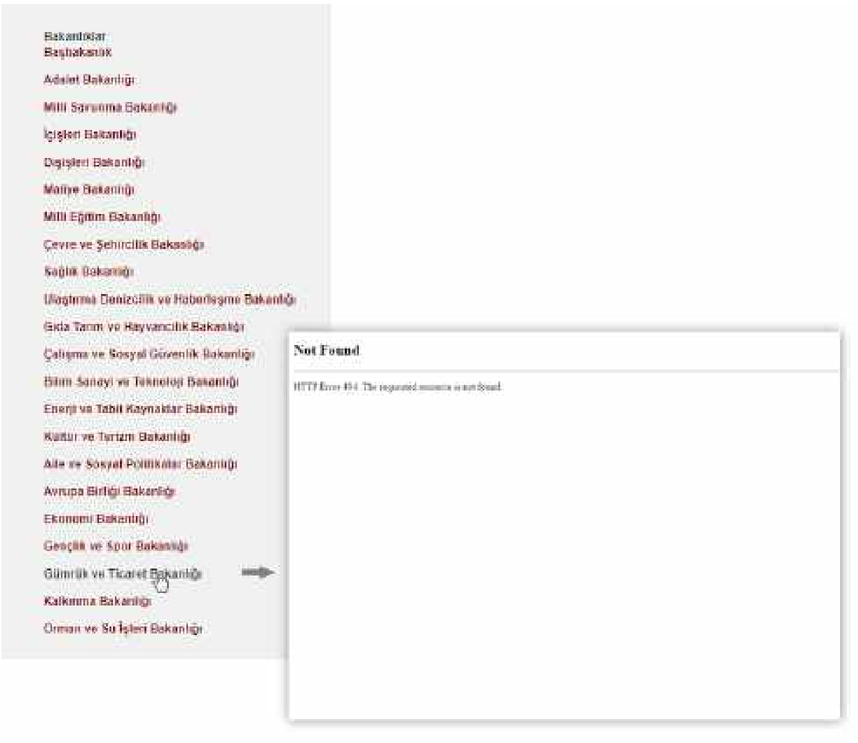
Açıklama

Kullanım deneyiminin genel kalitesi, kullanıcıların internet sitesini değerli veya güvenilir görmesinde büyük önem taşımaktadır. Hatalı ve kırık bağlantılar, internet sitelerinin kullanılabilirliğini olumsuz yönde etkileyen önemli unsurlardandır. Hatalı ve kırık bağlantılar kullanıcıları hayal kırıklığına uğratarak internet sitesini terk etmelerine neden olabilmektedir.

Yönergeler

- Bağlantılar ve ilişkili oldukları içerikler düzenli olarak kontrol edilmeli, gerekli durumlarda bağlantılar güncellenmeli ya da sayfadan kaldırılmalıdır.
- Diğer internet sitelerinden farklı sayfalara verilen bağlantılar dikkate alınarak kullanılan URL mimarisi mümkünse hiç değiştirilmemelidir.
- URL mimarisinde değişiklik yapılması gereken durumlarda, hatalı ve kırık bağlantıların önüne geçmek için gerekli yönlendirmeler yapılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, tıklanan bağlantının geçersiz bir sayfaya yönlendirme yaptığı görülmektedir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.4.16 - Avoiding "dead links"
- ISO 9241-151 / 8.4.17 - Avoiding incorrect links

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/fighting-linkrot/
- https://www.nngroup.com/articles/link-promise/

12.10. Kullanıcı Seçimine Yönelik Doğrulama

İlke

Kullanıcının yaptığı seçime göre içerik değişecekse, yeni içerik yüklenmeden önce gerekli hallerde bu durum kullanıcılara bildirilmelidir.

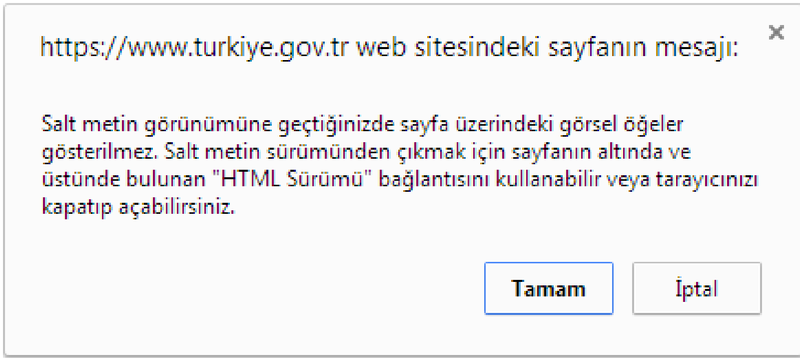
Açıklama

İnternet sitesi içeriğini görüntülemek ya da farklı bir işlem adımına geçmek için kullanıcıların seçim yapması ya da ayarlarını değiştirmesi gerekiyorsa, bu bilgi kullanıcılar ile açık ve anlaşılır olacak biçimde paylaşılmalıdır. Örneğin, kullanıcıların site içeriğini görüntülemeden önce dil seçimi yapması isteniyorsa, seçim listesi kullanıcıların anlayabileceği şekilde belirgin hale getirilmelidir.

Yönergeler

- İnternet sitesinden ayrılmadan önce bilgilerin kaydedilmesinin gerekli olduğu durumlarda kullanıcılar bilgilendirilmelidir.
- Mevcut ayarların değişmesi veya yapılan değişikliklerin silinmesi ile sonuçlanacak etkileşimlerde, kullanıcılar bilgilendirilmeli ve etkileşimi iptal etme şansına sahip olmalıdır.
- Açılır seçim kutusu (drop-down) içerisinde sunulan işlem / etkileşim menüleri, işlem seçildiği anda yapılmamalı, açılır seçim kutusu yanına yerleştirilen bir buton tıklanarak gerçekleştirilebilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, salt metin görünümüne geçilmek istendiğinde, sayfa ayarlarının değişeceğine yönelik kullanıcılar bilgilendirilmektedir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.4.15 - Explicit activation

Faydalı Kaynaklar

- -

12.11. Önemli ve Sık Kullanılan Bağlantıların Tekrarı

İlke

Önemli olan ya da sık kullanılan içeriklere site içerisinde farklı konumlardan birden fazla bağlantıyla erişim sağlanabilir.

Açıklama

Aynı içeriğe farklı yollarla erişilebilmesi, kullanıcıların aradığı bilgiye daha kolay ulaşabilmesini sağlayacaktır. Farklı kullanıcılar, sayfa düzenine ve bireysel algılarına bağlı olarak erişmek istedikleri sayfa için farklı bağlantıları kullanabilirler. Örneğin, kullanıcıların bir bölümü ana sayfa içerisinden ilgili bağlantıya ulaşmaya çalışırken, diğer bir bölümü ise menüler üzerinden ilgili içeriğe erişmeyi tercih edebilir.

Yönergeler

- Önem derecesi yüksek ya da kullanıcıların sıklıkla ziyaret ettikleri içeriklere yönelik birden fazla bağlantı sağlanabilir.
- Aynı sayfaya verilen bağlantıların güncel olduğu ve aynı hedefe gittiği kontrol edilmeli, aynı gezinti davranışı sergilenmelidir.
- Aynı bağlantının sayfada birden fazla defa kullanılması gerekiyorsa, bağlantıların birbirinden uzakta konumlandırılmasına dikkat edilmelidir.
- Çok uzun sayfalarda, üst bölümde yer alan önemli bağlantıların alt bölümde de tekrar etmesi sağlanabilir.
- Bağlantılar ihtiyaç olmadığı durumlarda tekrar edilmemelidir. Bağlantıların gereksiz tekrarı, kullanıcıların dikkatini zorlama, vaktini boşa harcama ve hafızasına yük bindirme gibi olumsuz sonuçlara neden olur.

Örnek



Örnek sitede, "Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü" bağlantısına hem ana menüden hem de sayfa ortasında yer alan menüden ("Aile ve Toplum Hizmetleri") ulaşılması sağlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.2.4 - Offering alternative access paths

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/duplicate-links/

12.12. Tıklanabilir Resimler

İlke

Bir resmin herhangi bir kısmı tıklanabiliyorsa, resmin tamamının tıklanabilir olduğundan veya tıklanabilir bölümlerin net ve anlaşılır bir şekilde görüntülendiğinden emin olunmalıdır.

Açıklama

İnternet sitelerinde yer alan bağlantılar, resim, ikon ve metin gibi farklı öğeler üzerinden sunulabilmektedir. Resimler üzerinden sunulan bağlantılar çoğu zaman kullanıcılar tarafından kolayca anlaşılamamaktadır. Resimlerin bir bağlantıya sahip ve tıklanabilir olduğunun kullanıcılar tarafından anlaşılabilmesi için bazı unsurlara dikkat etmek gerekmektedir.

Yönergeler

- Resimlerin bağlantı içerdiğinin daha kolay anlaşılabilmesi için resim üzerine yazılan metin ile desteklenmesi sağlanmalıdır.
- Bağlantı içeren resimler tutarlı bir grubun parçasıysa, bağlantılar daha kolay anlaşılır ve kullanılırlar.
- Birbiri ile ilişkilendirilen tüm öğeler tıklanabilir hale getirilmelidir. Böylelikle kullanıcılara daha büyük bir tıklama alanı sunulmuş ve daha kolay tıklayabilmeleri sağlanmış olur.
- Bağlantıya sahip resimler, hedef sayfa ile ilgili kullanıcılara bilgi sağlamalı ve kullanıcıların ne ile karşılaşacağı konusunda fikir vermelidir.

Örnek



Örnek sitede, bağlantıların sadece resim olarak verilmesi, kullanıcıların erişeceği içerik hakkında fikir sahibi olmasını zorlaştırmaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.2.3.2 - Providing text equivalents for non-text media objects

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/clickable-elements/

12.13. Ziyaret Edilen Bağlantılar

İlke

Ziyaret edilmiş bağlantılar, diğer bağlantılara göre daha yıpranmış veya soluk bir renk tonuna sahip olmalıdır.

Açıklama

Kullanıcılar, geçmiş tecrübelerine ve algılarına dayanarak sayfa içerisinde yer alan mavi renkli, altı çizili metinlerin bağlantı olmasını beklerler. Ziyaret edilen sayfalara ait bağlantıların ise aynı karakterde ancak mor renkli olması beklenir. Bahsedilen bağlantı görünümü kullanıcıların bağlantı metinlerindeki temel algısını ortaya koymaktadır. Bununla birlikte bu algıya uygun, bağlantı olduğu anlaşılabilen farklı tasarımlar, renkler bağlantılarda uygulanabilir.

Yönergeler

- Farklı özellikteki bağlantıların renk tutarlılığına dikkat edilmeli, ziyaret edilen tüm bağlantılar aynı renkte olmalıdır.
- Ziyaret edilmiş bağlantılar daha soluk bir renge sahip olmalıdır.
- Ziyaret edilmiş bağlantılarda kullanılan renkler, kullanıcılarda tersine ziyaret edilmemiş bağlantı algısı uyandırmamalıdır.

Örnek



Örnek sitede, daha önce ziyaret edilen yargı ilânları bağlantısı farklı renk ile gösterilerek belirgin hale getirilmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.4.8 - Highlighting previously visited links

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/change-the-color-of-visited-links/

13. YAZI TASARIMI

Kullanıcıların, internet sitelerinden etkin ve etkili bir şekilde faydalanabilmeleri için yazı tasarımının temel görsel prensiplere uygun olarak yapılması gerekmektedir. Yazı tasarımı, site içindeki diğer görsellerle ve başlıklarla uyumlu ve tutarlı olmalıdır. İnternet sayfalarındaki yazı tasarımı biçimlendirilirken, yaygın olarak bilinen fontlar tercih edilmeli, yazı rengi ve arka plan rengi arasındaki uyuma dikkat edilmeli, kullanıcıların okumasını ve anlamasını kolaylaştıracak tasarımlara yer verilmelidir.

Bu bölümde;

- Yazı Biçimleri
- Yazı Boyutu
- Yazı Görünümü
- Yazı Rengi ve Arka Plan
- Yazı Tipi
- Yazıda Vurgulama Yöntemleri

ilkeleri ele alınacaktır.

13.1. Yazı Biçimleri

İlke

Metin öğelerine uygulanan yazı biçimleri sadece önemli olduğu düşünülen ifadelerde kullanıcıların dikkatini çekmek için kullanılmalıdır.

Açıklama

Yazı biçimlerinin yanlış ve yersiz kullanımı, metinlerin okunmasını zorlaştırmaktadır. Ayrıca, metin içerisinde çok fazla yazı biçimi kullanılması da kullanıcı algısına gereksiz yük bindirerek metinlerin okunabilirliğini olumsuz yönde etkilemektedir.

Yönergeler

- Altı çizili, kalın ya da eğik yazı biçimlerinin gereğinden fazla kullanımından kaçınılmalıdır.
- Bir sayfada yer alan bir ifadeyi vurgulamak için altı çizili, kalın ya da eğik yazı biçimlerinin ikisi ya da üçü aynı anda kullanılmamalı, sadece bir yazı biçimi tercih edilmelidir.
- İnternet sitelerinde altı çizili metinler bağlantı (link) olarak algılanabileceğinden, bu yazı biçimi mümkün olduğunca bağlantılar için kullanılmalıdır.
- Alıntıların eğik yazı olarak gösterilmesi literatürde geleneksel bir yaklaşımdır. Eğik yazıların alıntılara referans verdiği yerlerde kullanımı tercih edilmelidir.
- Yazı biçimleri kullanıcılarda reklam algısı uyandıracak derecede abartılı kullanılmamalıdır.

Örnek



Örnek sitede, kalın ve eğik yazı biçimi birlikte kullanılmıştır. Bunun yerine sadece kalın ya da sadece eğik yazı tipinin tercih edilmesi gerekmektedir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/fancy-formatting-looks-like-an-ad/

13.2. Yazı Boyutu

İlke

Yazı büyüklüğü, farklı çözünürlüğe sahip ekranlarda okunabilir ve kullanıcılar tarafından ayarlanabilir olmalıdır.

Açıklama

İnternet sitelerinde, 9-12 punto (12-16 piksel) arasında olan yazı büyüklüklerinin metinlerin okunabilirliği açısından uygun olduğu bilinmektedir. Özellikle son dönemde yaygın olarak kullanılan bazı CSS kütüphaneleri 16 piksel boyutunu standart boyut olarak kullanmaya başlamıştır.

Yönergeler

- Yazı büyüklükleri, yüksek çözünürlüğe sahip ekranlarda okunabilir olmalıdır.
- Kullanılan yazı büyüklüğü 9 puntodan büyük olmalıdır.
- Okuma güçlüğü çeken kullanıcılar için, yazı büyüklüklerinin değiştirilme seçeneği sunulmalıdır.
- Göz gezdirilecek kısa metinlerin tamamının büyük harflerden oluşması, kullanıcıların daha rahat okumasını sağlamaktadır.
- Göz gezdirilecek kısa metinler daha büyük yazı boyutunda kullanılmalıdır.

Örnek



Basın Duyuruları

09.05.14	İhracat Reeskont Kredilerinin TCMB Rezervlerine Katkısına İlişkin Veriler Genel Ağ Sitesinde Yayımlanmaya Başlanmıştır
08.05.14	Döviz Satım İhalelerine İlişkin Basın Duyurusu
07.05.14	"Geçmişten Gelen Estetik: Hat-Ebru-Sedefkârlık" Sergisi Sanatseverlerle Buluşacak
30.04.14	Para Politikası Kurulu Toplantı Özetine İlişkin Basın Duyurusu
28.04.14	Başkan Erdem Başçı Üsküp'te "Ekonomik Görünüm ve Para Politikası" Konulu Bir Sunum Yaptı
25.04.14	Döviz Satım İhalelerine İlişkin Basın Duyurusu
24.04.14	Faiz Oranlarına İlişkin Basın Duyurusu
17.04.14	Başkan Erdem Başçı TCMB 82. Olağan Genel Kurul Toplantısında Sunum Yaptı
12.04.14	Başkan Erdem Başçı Washington'da "Ekonomik Görünüm ve Para Politikası" Konulu Bir Sunum Yaptı
08.03.14	Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Tarafından Verilecek Olan "2014 Yılı Araştırma Ödülleri"ne İlişkin Basın Duyurusu

Yeniler

06.05.14	Reel Efektif Döviz Kuru (Nisan 2014)
06.05.14	Aylık Fiyat Gelişmeleri (Nisan 2014)
05.05.14	Konut Fiyat Endeksi (Şubat 2014)
05.05.14	Finansal Kesim Dışındaki Firmaların Döviz Varlık ve Yükümlülükleri (Şubat 2014)
01.05.14	Başkan Başçı'nın "Enflasyon Raporu 2014-II"nin Tanıtımına İlişkin Bilgilendirme Toplantısında Yaptığı Sunum
30.04.14	Enflasyon Raporu 2014-II
30.04.14	Başkan Başçı'nın "Enflasyon Raporu 2014-II"nin Tanıtımına İlişkin Bilgilendirme Toplantısında Yaptığı Konuşma
30.04.14	Aylık Para ve Banka İstatistikleri (Mart 2014)
28.04.14	TCMB Stratejik Planı (2014-2018)
24.04.14	İktisadi Yönelim Anketi ve Reel Kesim Güven Endeksi (Nisan 2014)
24.04.14	Yatırım Anketi (Bahar 2014)
24.04.14	İmalat Sanayi Kapasite Kullanım Oranı (Nisan 2014)
18.04.14	Beklenti Anketi (Nisan 2014)
18.04.14	Uluslararası Yatırım Pozisyonu (Şubat 2014)
17.04.14	Yıllık Rapor (2013)
17.04.14	2013 yılı Bağımsız Denetim Raporu
17.04.14	2013 yılı Bağımsız Denetim Raporu (Uluslararası Muhasebe Standartlarına Göre)
17.04.14	Kısa Vadeli Dış Borç İstatistikleri (Şubat 2014)
16.04.14	Özel Sektörün Yurtdışından Sağladığı Kredi Borcu (Şubat 2014)
11.04.14	Banka Kredileri Eğilim Anketi (2014-I)
11.04.14	Ödemeler Dengesi İstatistikleri (Şubat 2014)

Örnek sitede, kullanılan yazıların tarayıcıda küçük görüntülenmesi okumayı zorlaştırmaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.6.6 - Making text resizable by the user

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/glanceable-fonts/
- https://www.nngroup.com/articles/let-users-control-font-size/
- https://www.smashingmagazine.com/2011/10/16-pixels-body-copy-anything-less-costly-mistake/

13.3. Yazı Görünümü

İlke

İnternet sayfalarında kullanılan yazılar okunabilir, açık ve tasarım açısından tutarlı olmalıdır.

Açıklama

Tipografi web tasarım işinin önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. İyi bir tipografi, internet sitesinin kullanıcıları tarafından benimsenmesinde çok önemli rol oynamaktadır. İnternet siteleri üzerinden hedef kitleye sunulan içerikler genelde yazılar üzerinden aktarılır. Bu açıdan yazı görünümü internet sitelerinin kullanılabilirlik ve erişilebilirlik algısını önemli oranda etkilemektedir.

Yönergeler

- Yazıların okunabilirliğini artırmak için içerikler başlıklara bölünmeli, madde imi ile listeler oluşturulmalı, önemli ifadelerin dikkat çekme yöntemleri ile vurgulanması ve açıklamalara yer verilmesi gibi yöntemler kullanılmalıdır.
- Uzun metin içeriklerine sahip internet sitelerinde, okunabilirliği artırmak için içeriğin kısa ve anlaşılır bir özeti de kullanıcılara sunulabilir.
- İnternet sitesine ait farklı sayfalarda yer alan metin öğeleri için yazı büyüklüğü, yazı rengi, yazı tipi, arka plan biçimlendirmesi ve yazı yerleşimi ile ilgili görsel tutarlılık sağlanmalıdır.
- İnternet sitesinin tamamında benzer yazı biçimlendirmesi kullanılmalı ve tutarlılık sağlanmalıdır.
- Sitenin bir sayfasında kullanılan yazı tipi ile başka bir sayfasında kullanılan yazı tipi farklı olmamalıdır. Başlıklar, bağlantılar ve içerikler için yazı biçimlendirmesi tüm sayfalarda standart hale getirilmelidir.
- Bağlantı olmayan metinlerde içeriklerin vurgulanması amacıyla, bağlantı algısı oluşturabilecek alt çizgi ya da renk kullanılmamalıdır.
- Kullanılan metin içerikleri, sadece görsel olarak değil; dilbilgisi, yazım ve imla kurallarına göre de doğru ve tutarlı olmalıdır.
- Rahat bir okunabilirlik sunulabilmesi için yazı satırları arasındaki boşluk, yaklaşık olarak satır yüksekliğinden %30 daha fazla olmalıdır.
- Yazı ve arka plan rengi arasında yeterli kontrast sağlanmalıdır. Küçük yazılar için 4,5:1 oranında, büyük yazılar içinse 3:1 oranında kontrast yeterli görülmektedir.
- Renk körü kullanıcılar dikkate alınarak yazılarda kırmızı ve yeşil rengin kullanımından kaçınılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, aynı sayfa içindeki yazı renk ve biçimlerinin farklılık gösterdiği görülmektedir. Tutarlığın sağlanabilmesi için standart bir yapının kullanılması gerekmektedir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.6.1 - Readability of text
- ISO 9241-151 / 9.6.2 - Supporting text skimming
- ISO 9241-151 / 9.6.3 - Writing style
- ISO 9241-151 / 9.6.4 - Text quality

Faydalı Kaynaklar

- https://uxplanet.org/10-tips-on-typography-in-web-design-13a378f4aa0d

13.4. Yazı Rengi ve Arka Plan

İlke

Kullanıcıların hızlı okumasını ve içeriği anlamasını gerektiren metinlerde, yazı rengi siyah olarak tercih edilmeli; sade, yüksek zıtlığa (kontrast) sahip ve desensiz arka planlar kullanılmalıdır.

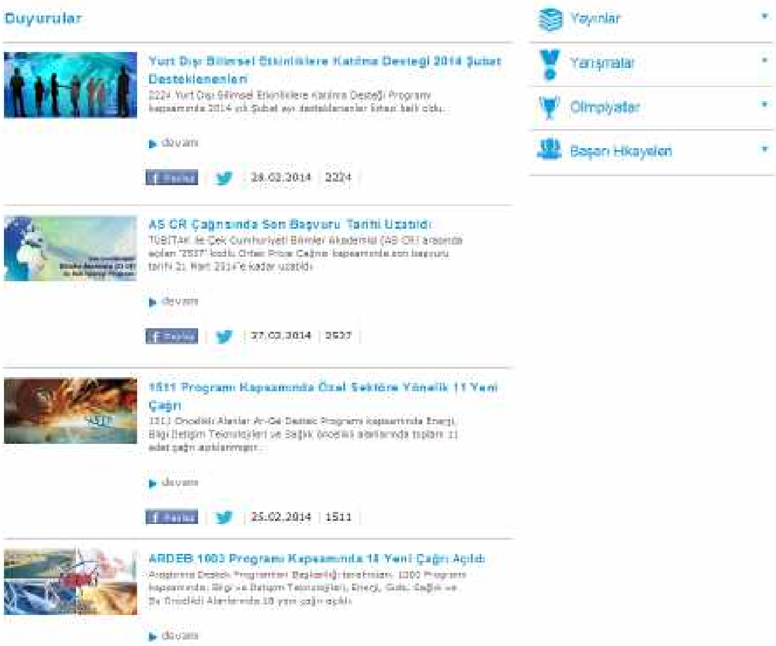
Açıklama

Genel olarak, yazı ve arka plan rengi arasındaki zıtlık, metnin okunabilirliğini artırmaktadır. Sade bir arka plan üzerine yazılmış siyah metinlerin, diğer yazı rengi ve arka plan tiplerinde yazılan metinlere göre daha rahat okunduğu bilinmektedir. Koyu renkli arka planlar üzerine açık renk kullanılarak yazılmış metinler ise okuma hızını düşürmektedir.

Yönergeler

- Yazı tipi rengi ile arka plan rengi birbirine zıt olacak şekilde seçilmelidir.
- Yazıların okunabilirliğini zorlaştıran desenli zeminlerden ve arka plan resimlerinden kaçınılmalıdır.
- Kırmızı üzerine yeşil, yeşil üzerine kırmızı, kahverengi üzerine kırmızı, mavi üzerine kırmızı ya da kırmızı üzerine mavi gibi okumayı güçleştirecek renk kombinasyonları kullanılmamalıdır. Metinler, açık renk ya da beyaz arka plana, koyu renk kontrastlı fontlar ile yazılmalıdır.
- Yazı ve arka plan rengi arasında yeterli kontrast sağlanmalıdır. Küçük yazılar için 4,5:1 oranında, büyük yazılar içinse 3:1 oranında kontrast yeterli görülmektedir.
- Renk körü kullanıcılar dikkate alınarak yazılarda kırmızı ve yeşil rengin kullanımından kaçınılmalıdır.
- Renkler, mesajın iletilmesinde tek araç olarak düşünülmemeli, renk körü kullanıcılar da dikkate alınmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, açık renkli sade bir zemin üzerine siyah ve mavi yazı renkleri kullanılarak metinlerin daha kolay okunabilmesi sağlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.3.9 - Using color

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/text-over-images/
- https://www.usability.gov/get-involved/blog/2010/02/color-blindness.html
- http://uxmovement.com/content/when-to-use-white-text-on-a-dark-background/

13.5. Yazı Tipi

İlke

İnternet sitelerinde kullanılan metinlerin daha hızlı ve kolay okunabilmesini sağlamak için yaygın olan yazı tipleri kullanılmalıdır.

Açıklama

İnternet sitelerinde kullanılan metinlerin yaygın yazı tipleri arasından seçilmesi, kullanıcıların metinleri daha hızlı ve kolay okuyabilmesi açısından önemlidir.

Yönergeler

- Uzun metinlerde serif, kısa metin ve başlıklarda ise sans-serif metin kullanımı okunabilirliği artırmaktadır.
- Farklı büyüklük ve kalınlıklarda düzgün ve okunaklı görünecek bir yazı karakteri seçilmelidir.
- Tamamı büyük harflerden oluşan yazılar hem okumayı zorlaştırdığı hem de verilmek istenen mesajın kullanıcılar tarafından olumsuz algılanmasına neden olabileceği için özellikle uzun yazılarda kullanımından kaçınılmalıdır.
- Özel karakter setine sahip dillerde içerik görüntüleyecek olan internet sitelerinde, kullanılan yazı tipi, ilgili dil ile uyumlu olacak şekilde seçilmelidir. Örneğin, aynı yazı tipi farklı karakter setlerinde kalın olarak görüntülendiğinde okunabilirlikleri açısından çok farklı olabilmektedir.
- Farklı araçlarla erişim durumunda hatalı karakter görünümü olmamalıdır.

Örnek



Örnek sitede, menü başlıkları için kolay okunabilir yazı tipleri tercih edilmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 10.1.5 - Designing presentation of text in different languages

Faydalı Kaynaklar

- https://www.smashingmagazine.com/2009/03/10-principles-for-readable-web-typography/

13.6. Yazıda Vurgulama Yöntemleri

İlke

Dikkat çekme yöntemleri, sadece gerekli olduğu durumlarda ve abartılı olmayacak şekilde kullanılmalıdır.

Açıklama

Kullanıcıların dikkatini çekmek ve verilmek istenen mesajı vurgulamak amacıyla metin öğelerine hareket verme ya da animasyon ekleme; yazı tipini, rengini ya da büyüklüğünü değiştirme gibi yöntemler nadiren kullanılabilir. Bazı metinlerin açık renkli bazılarının ise koyu renkli olması, küçük-büyük harf kullanımı, kalın ya da italik yazı tiplerinin kullanımı diğerlerine göre daha önemli olan bilgileri kullanıcıların daha kolay algılamasına yardımcı olmaktadır.

Gereksiz ve fazla sayıda dikkat çekme yönteminin kullanılması, kullanıcıların kafa karışıklığı yaşamasına ve içeriği anlamamasına neden olabilir. Örneğin, yazılara animasyon eklemek en etkili dikkat çekme yöntemlerinden biridir. Kullanıcıların genel olarak hareket eden nesnelere baktığı bilinmektedir. Ancak, animasyon içeriği kullanıcıları ilgilendirmiyor ya da faydalı bir bilgi içermiyorsa, bir süre sonra bu hareketlendirmeler kullanıcılar tarafından rahatsız edici olarak algılanmaktadır. Animasyonun sürekli olarak devam ediyor olması, kullanıcıların sayfa içeriğine odaklanmasını engellemektedir.

Yönergeler

- Gereksiz animasyon ve hareketli içerik kullanımından kaçınılmalıdır. Aşırıya kaçacak hareketli içerik ve animasyon kullanımının kurumsal ciddiyet ile bağdaşmayacağı da unutulmamalıdır.
- Yazılar, dikkat çekmesi için birbirinden çok farklı olacak şekilde aşırıya kaçarak biçimlendirilmemelidir.
- Yazıda vurgulama yöntemi, renk körü kullanıcılar da dikkate alınarak, sadece renk ile sağlanmamalıdır.
- Dikkat çekilmesi istenen yazıda sade vurgulama yöntemleri (kalın yazı tipi vb.) kullanılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, Duyurular alanının üstünde yer alan bölümde haber görselleri hareket etmekte, sitenin genelinde büyük ikonlar ve dikkat çekici renkler kullanılmaktadır. Bu durum site içeriğine odaklanmayı zorlaştırmaktadır.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

14. VERİ GİRİŞİ

Ekran tabanlı kontroller, kullanıcıların internet sitesi ile etkileşimini sağlamak için kullanılmaktadır. Bağlantılar, düğmeler, radyo düğmeleri, onay kutuları, açılır listeler ve veri giriş alanları da kullanıcıların etkileşimini sağlamak için kullanılan diğer öğelerdir. İnternet sitelerinde ekran tabanlı kontrollerin uygun bir biçimde ve gerekli olduğu yerlerde kullanılmasına dikkat edilmelidir.
Site içerisindeki düğmelerin ve veri giriş alanlarının kullanıcılar tarafından anlaşılabilmesi ve amacına uygun kullanılabilmesi için açık ve anlaşılır olacak şekilde isimlendirilmesi ve görsel olarak belirgin hale getirilmesi gerekmektedir.

Bu bölümde;

- Aşamalı Veri Girişi
- Bilgi ve Uyarı Mesajı
- Gereksiz Veri Girişi
- Hızlı ve Kolay Veri Girişi
- Veri Giriş Alanı Etiketleri
- Veri Giriş Alanlarının Boyutu
- Veri Giriş Alanlarının Tasarımı
- Veri Giriş Alanlarının Tutarlılığı
- Veri Girişinde Büyük ve Küçük Harfler
- Veri Girişinde Geribildirim
- Veri Girişinde Güvenlik Kodu
- Veri Girişinde Varsayılan Değer
- Zorunlu ve İsteğe Bağlı Veri Giriş Alanları

ilkeleri ele alınacaktır.

14.1. Aşamalı Veri Girişi

İlke

Veri girişlerinin çok uzun olduğu formlarda, veri girişi aşamalı olarak tasarlanmalıdır.

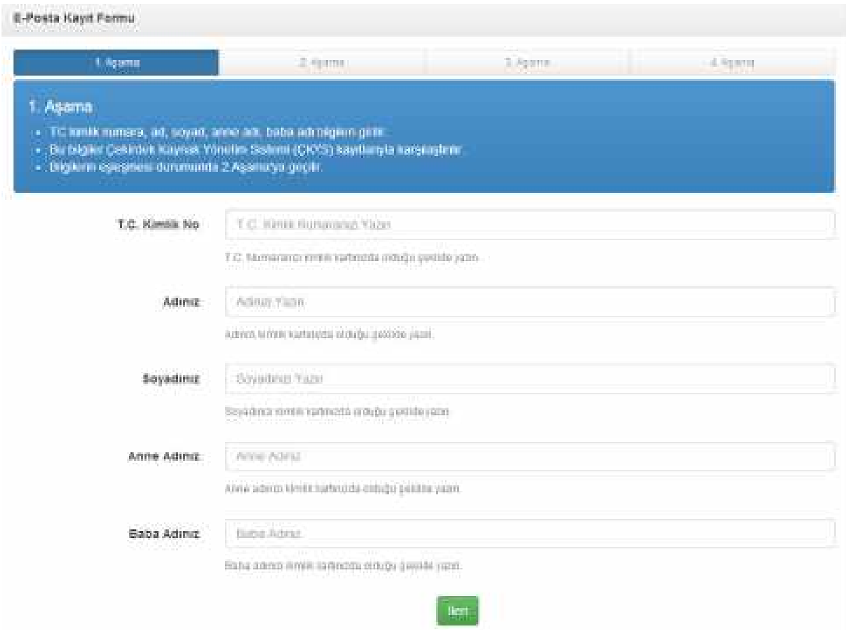
Açıklama

İnternet sitelerinde uzun formlar kullanıldığında veri girişi birden fazla sayfaya yayılabilmektedir. Böyle durumlarda kullanıcıyı yormayan ve hata oranını en aza indiren tasarımlar tercih edilmelidir.

Yönergeler

- Veri girişi alanları gruplandırılarak aşamalar halinde kullanıcıya sunulmalıdır.
- Birden fazla aşamanın kullanılmasının gerekli olduğu durumlarda formun kaç aşamadan oluştuğu ve kullanıcıların hangi aşamada bulunduğu bilgisi verilmelidir.
- Aşamalı veri girişlerinde, kullanıcıların önceki adımlara dönüp güncelleme yapabilmesi de sağlanmalıdır. Geriye dönük güncelleme işlemleri için "geri" ya da "önceki adım" gibi düğmelere yer verilmeli, bu düğmeler tarayıcı yön düğmelerinden ayırt edilecek şekilde tasarlanmalıdır.
- Veri girişi esnasında adımlar arasında gezinirken kullanıcıların girdikleri bilgileri kaybetmemesi sağlanmalı, bilgiler kaydedilmiyorsa bu bilgi kullanıcılarla paylaşılmalıdır.
- Profesyonel kullanıma yönelik sitelerde dikey kaydırma içeren formlar tercih edilebilir.
- Oturum sonlandırması için belirlenen süre, kullanıcıların tüm aşamaları rahatlıkla tamamlamalarına yetecek uzunlukta olmalı ve kullanıcıların bu sürenin farkında olacağı şekilde tasarlanmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, veri girişi aşamalara ayrılmış, kullanıcılar hangi aşamada olduğu ve kaç aşamanın kaldığı konusunda bilgilendirilmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.4.13 - Providing a "step back" function

Faydalı Kaynaklar

- -

14.2. Bilgi ve Uyarı Mesajı

İlke

Veri girişi kapsamında, gerekli görülen noktalarda kullanıcılara bilgi ve uyarı mesajı verilmelidir.

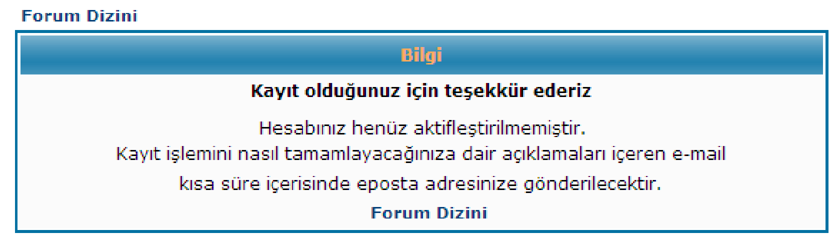
Açıklama

Kullanıcılar veri girişinin başarı ile sonuçlandırılıp sonuçlandırılmadığı konusunda bilgilendirilmelidir.

Yönergeler

- Bilgi ve uyarı mesajı içerikleri teknik ifadeler içermeyen, açıklayıcı ve anlaşılır olmalıdır.
- Bilgi ve uyarı mesajı ikonları tutarlı olarak tüm sitede kullanılmalı ve hata ya da uyarı mesajlarına ait ikonlar karıştırılmayacak şekilde tasarlanmalıdır.
- İşler tamamlandıkça verilen pozitif mesajlar kullanıcı kalite algısını yükseltir. Doğru komutlara özellikle işlem uzun süreceği takdirde verilen pozitif mesajlar yazılımın yavaş çalıştığını gizlemede yardımcı olabilir.

Örnek



Örnek sitede, kullanıcıların veri girişini hatasız tamamladığına ve üyeliğini aktifleştirmek için yapması gerekenlere yönelik açık ve anlaşılır bir bilgi mesajı verilmektedir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

14.3. Gereksiz Veri Girişi

İlke

Kullanıcılar, aynı veriyi birden fazla yerde girmek zorunda bırakılmamalıdır.

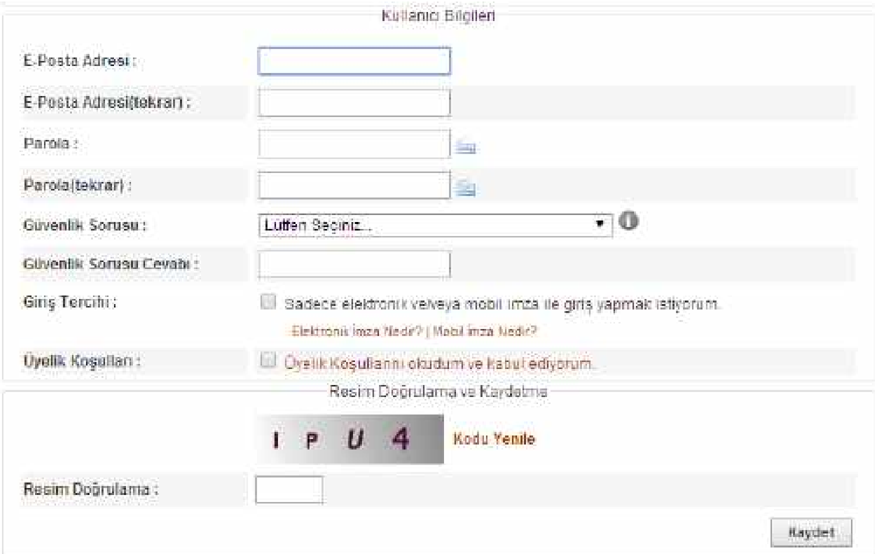
Açıklama

Aynı verinin birden çok yerde girilmesi, hem kullanıcılar için zaman kaybına neden olmakta hem de veri girişlerinde hata oranını artırmaktadır.

Yönergeler

- Veri giriş ekranlarında tekrar eden ya da gereksiz veri girişinden kaçınılmalıdır.
- Girilen bir verinin başka bir sayfada kullanılmasının gerekli olduğu durumlarda, kullanıcılardan veriyi tekrar girmesini istemek yerine sistemin ilk girilen veriye erişebilmesi sağlanmalıdır.
- Varsayılan hazır değerler mümkün olduğunca kullanılmalıdır.
- Akıllı öneri listeleri ile aynı verilerin tekrar tekrar girilmesi engellenmelidir.
- Güvenlik kontrolü durumları bu konuda müstesnadır. Ancak bu durum da kullanıcıya net bir şekilde bildirilmeli, kullanıcının hata yaptığı veya sistemde bir hata olduğu hissi yaşatılmamalıdır.

Örnek



Örnek sitede girilen bilgilerin teyidi amacıyla bazı veriler kullanıcılardan birden fazla defa isteniyor. Kullanıcı deneyiminin kalitesi de düşünülerek bu tür veri istekleri mümkün olduğunca azaltılmalıdır.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

14.4. Hızlı ve Kolay Veri Girişi

İlke

Veri girişinin hızlı yapılmasının istendiği durumlarda, kullanıcıların liste kutularından seçim yapması yerine bilgilerini elle girmeleri sağlanabilir.

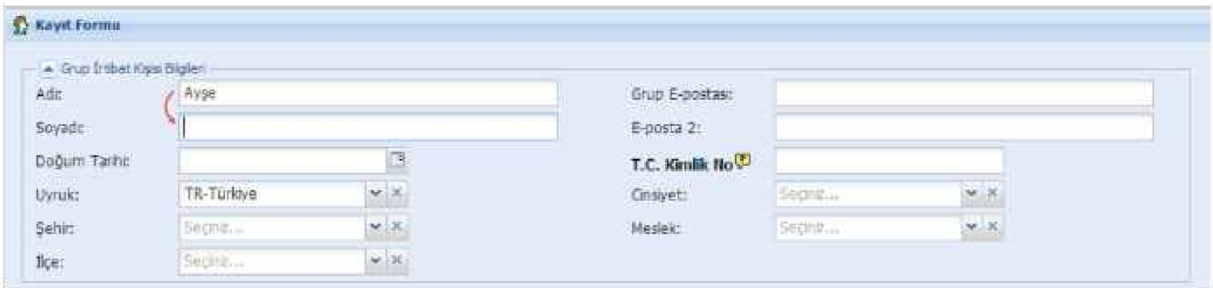
Açıklama

Bazı durumlarda internet sitelerinde, liste kutularından seçim yaptırmak yerine kullanıcılardan veriyi girmesini istemek daha hızlı ve tercih edilen bir yöntem olabilir. Ancak, veri girişinin elle yapılmasının hatalı veri girişlerine de sebep olabileceği göz önünde bulundurulmalı, raporlama gibi önem taşıyacak işlemlerde kullanılmamalıdır.

Yönergeler

- Hızlı veri girişini kolaylaştırmak ve hataları engellemek için, bütün alanlar açık ve anlaşılır şekilde etiketlenmeli ve gerekli görüldüğünde otomatik atlama (auto-tab) işlevi sağlanmalıdır. Otomatik atlama performans artırıcı olmakla birlikte kullanıcı tarafından ne zaman otomatik ne zaman elle olduğu ayırt edilemeyen hibrit ortamlarda performansı düşürücü etki yaptığı gözlenmiştir.
- Verilerin doğru girilmesine yardımcı olmak için uzun bilgiler küçük parçalara ayrılarak giriş yaptırılmalı, yazım ve imla hataları otomatik olarak gösterilmeli, büyük / küçük harf duyarlılığı kaldırılmalıdır. Kısa dönem hafızada yaklaşık 7 bilgi tutulabildiği için uzun bilgiler en fazla 7 parçaya ayrılmalıdır.
- Uygun olan işlevler için kullanıcıların klavye kısa yol tuşlarını kullanabilmeleri de sağlanmalıdır.
- Kullanıcılara gereken bazı senaryolarda girdiği bilgiler gösterilerek onaylaması istenmeli, böylelikle verilerin doğruluğunun artırılması sağlanmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, veri girişi yaparken Tab tuşu ile bir alt satıra geçiş yapılmasına izin verilmekte, bu durum hızlı veri girişine yardımcı olmaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.5.3 - Providing keyboard shortcuts

Faydalı Kaynaklar

- -

14.5. Veri Giriş Alanı Etiketleri

İlke

Veri giriş alanları için seçilen etiketler açıklayıcı ve anlaşılır olmalı, kullanıcıların doğru veriyi girmesini sağlayacak kelimeler tercih edilmelidir.

Açıklama

Kullanıcılar veri giriş alanlarının amacını, ilgili alanlara ne tür veriler girebileceğini veri giriş alanı etiketleri aracılığıyla kavramaktadır. Etiketler seçilirken anlaşılması zor ifadeler seçilmesi veri giriş hızını düşürecek ve kullanıcının hata yapmasına neden olabilecektir.

Yönergeler

- Veri alanı etiketleri için kısa, açık ve anlamlı metinler seçilmelidir.
- Etiket ve etikete ait bileşenlerin birbirine çok uzak olmamasına dikkat edilmelidir. Etiket ve etikete ait bileşenler gruplanarak etiketlerin birbirinden kolaylıkla ayırt edilebilmesi sağlanmalıdır.
- Veri giriş alanları etiketlendirilirken anlaşılması zor kelimelerin ya da yaygın olarak bilinmeyen kısaltmaların kullanımından kaçınılmalıdır.
- Veri giriş alanları etiketlerinden sonra iki nokta üst üste kullanılması tavsiye edilmektedir.
- Etiketlerin ya sola ya da sağa yaslanması ve tüm site içerisinde bunu tutarlı yapılması gereklidir.
- Veri giriş alanları ile etiketler önemli görünme bakımından yarış içinde olmamalı, etiket öne çıkmamalı, mümkün olduğunca kalın harf (bold) yapılmamalıdır.

Örnek



Örnek sitede, girilmesi istenen veriler için kısa ve anlaşılır etiketler kullanılmış, kullanıcıların "Doğum Tarihi" bilgisini doğru formatta girebilmesi için ilgili alan parçalara ayrılmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.5.2 - Making interaction objects identifiable and understandable

Faydalı Kaynaklar

- -

14.6. Veri Giriş Alanlarının Boyutu

İlke

Veri giriş alanları yeterince büyük olacak şekilde tasarlanmalıdır.

Açıklama

Kullanıcıların veri giriş alanına yazdıkları verileri görebilmesi önemlidir. Yazı alanlarının küçük olması veya girilen verinin tamamını görüntüleyebilmek için kaydırma çubuğu kullanılması, kullanıcıların veri girişlerini kolay ve doğru bir şekilde yapmasını engelleyebilir.

Yönergeler

- Veri giriş alanlarının uzunluğu girilecek veri ile orantılı büyüklükte olmalıdır. Alan içinde kaydırma olanağının varlığı, bu gereksinimi ortadan kaldırmamaktadır.
- Veri giriş alanlarında kaydırma çubuğu kullanımından mümkün olduğunca kaçınılmalı, kullanıcıların veri giriş alanına yazdığı bilgiyi tek seferde görebilmesi sağlanmalıdır.
- Veri giriş alanları için karakter sayısı sınırlandırılacaksa, kullanıcılara bu konuda bilgi verilmelidir.
- Karakter sayısının sınırlı olduğu alanlarda, veri girişi yapan kullanıcılara kalan karakter sayısı gösterilmelidir.
- T.C. Kimlik Numarası gibi belirli ve sınırlı sayıda rakamlardan oluşan veri giriş alanlarında kullanıcıların farklı uzunluklarda ya da harflerden oluşan verileri hiç yazamaması sağlanmalıdır. Aynı şekilde sadece harf girişi yapılması gereken alanlara rakam yazılamamalıdır.

Örnek



Örnek sitede, veri giriş alanları kullanıcıların yazdığı bilgiyi görebileceği büyüklükte tasarlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 10.6 - Using generally accepted technologies and standards

Faydalı Kaynaklar

- -

14.7. Veri Giriş Alanlarının Tasarımı

İlke

Veri giriş alanları tasarlanırken hatanın azaltılması, hızın artırılması ve kullanıcı memnuniyetinin iyileştirilmesi prensipleri göz önünde bulundurularak hareket edilir.

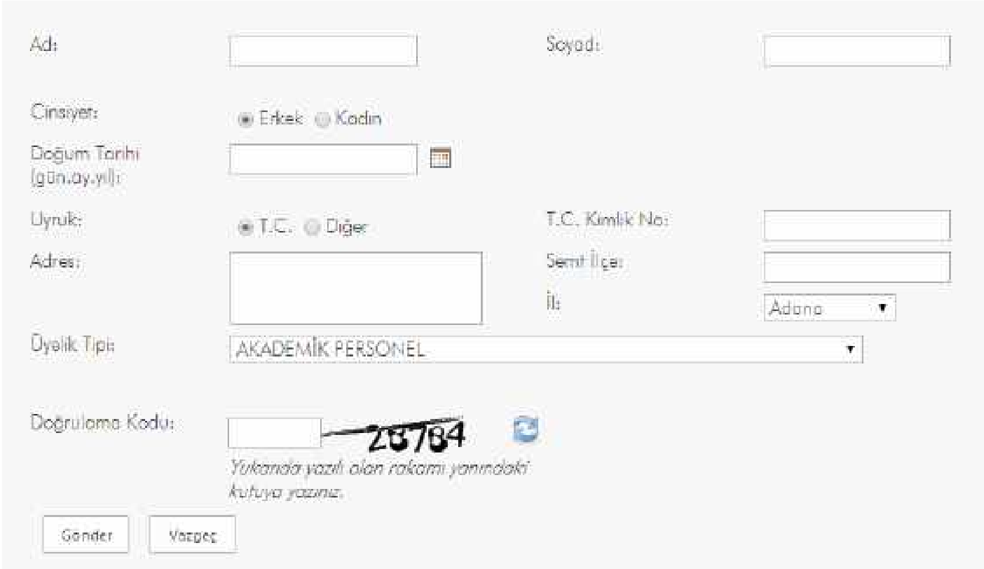
Açıklama

İnternet sitelerinde yer alan veri giriş alanları kullanıcıların ihtiyaç ve alışkanlıklarına göre tasarlanmalı, kullanıcıların hızlı ve doğru veri girişi yapabilmesi sağlanmalıdır.

Yönergeler

- Veri girişi yapılan ekranlarda, giriş yapılacak bilginin tipi (Örn. Sayı, karakter vb.), uzunluğu (Örn. Karakter sayısı, basamak sayısı vb.) ve birimi (Örn. Saat, metre vb.) gibi özellikleri açıkça belirtilmelidir.
- Akıllı öneri listeleri ile daha önce yapılan girişlere ait veriler ve ön tanımlı bilgiler kullanıcıya sunulmalıdır.
- Verilen seçenekler arasından tek seçim yapılmasının istendiği durumlarda radyo düğmeleri, bir ya da birden fazla seçim yapılabildiği durumlarda ise onay kutuları kullanılmalıdır.
- Kullanıcıların radyo düğmeleri ile seçim yaptığı durumlarda, hem düğmenin hem de düğmenin etiketinin tıklanabilir olması sağlanmalıdır. Aynı şekilde onay kutusunun ya da yazı etiketinin tıklanabilir olmasına dikkat edilmelidir.
- Uygun olan durumlarda radyo düğmelerinden biri varsayılan değer olarak işaretlenebilir.
- Kullanıcıların seçeneklerden hiçbirini seçmek istemeyeceği durumlarda radyo düğmesinin işaretinin kaldırılması sağlanmalı ya da "Hiçbiri" seçeneğine yer verilmelidir.
- Kullanıcıların birden fazla seçim yapmasını sağlamak için kullanılan onay kutularının ise birbirinden bağımsız olarak seçilebilmesi ve yapılan seçimlerin geri kaldırabilmesi sağlanmalıdır.
- Hazır (default) değerler olabildiğince dolu olarak sağlanmalı, istendiğinde ise kolaylıkla değiştirilebilmelidir.
- 7'den daha çok seçeneğin yer aldığı açılır listelerde (combobox) liste bileşenleri mutlaka bir geçerli mantık çerçevesinde gruplanmalı ya da sıralanmalıdır.
- Veri girişinde bölütleme tekniği kullanılmalı ve aynı teknik tutarlı olarak uygulanmalıdır. Telefon numaraları, IBAN numaraları vb. bilgiler genel kullanım alışkanlığına göre gruplanmalıdır. Bu biçimde tutarlı gruplama, veri giriş hatalarını azaltırken hatırlama veya veri görme ve akabinde girme hızlarını da artırmaktadır.
- Veri giriş alanlarının yer aldığı sayfa ilk açıldığında, ilk veri giriş alanı tıklanmadan aktif durumda görüntülenmelidir.
- Aktif veri giriş alanı pastel renk arka plan, yanıp sönen imleç vb. yöntemlerle kullanıcıya açıkça işaretli olarak gösterilmelidir.
- Veri giriş alanlarında TAB tuşu ile gezinti yapılabilmeli, özellikle kurumsal yazılımlarda fare kullanmaksızın giriş yapılması sağlanmalıdır.
- TAB tuşu ile planlanan gezinti ile ilgili olarak veri giriş alanının doğru sıra ile gezilebildiği yayına girmeden önce mutlaka kontrol edilmelidir.
- Mevcut kullanıcı alışkanlıkları ile çelişmeyecek sırada ve yapıda veri giriş alanları tasarlanmalıdır.
- Oturum ile girilmiş olan internet sitelerinde, kullanıcıya ait bir takım verilerin bilgi güvenliğine aykırı olmayacak ölçüde hazır değerler olarak kutucuklara yerleştirilmesi yararlı olacaktır.

Örnek



Örnek sitede, "Erkek - Kadın" ve "T.C. - Diğer" kriterleri için radyo düğmeler kullanılmış, seçeneklerden sadece birinin seçilebilmesi sağlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 9.5.1 - Choosing appropriate interaction objects

Faydalı Kaynaklar

- -

14.8. Veri Giriş Alanlarının Tutarlılığı

İlke

İnternet sitelerinde kullanılan veri giriş alanlarının birbiriyle tutarlı olmasına dikkat edilmelidir.

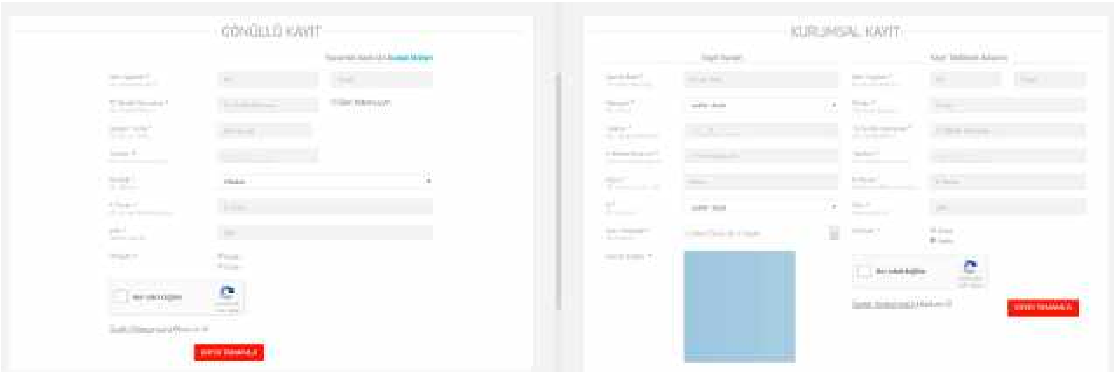
Açıklama

Farklı sayfalarda yer alan veri giriş alanlarının farklı yapılarda tasarlanması, kullanıcıların girilmesi istenen veriyi anlamasını zorlaştırabilir. Özellikle büyük kurumlarda alt birimlerin sayfaları arasında veri giriş alanlarının yapıları ve tasarımları farklılık gösterebilmektedir. Bunu önlemek için kurum olarak standart bir yapı ve tasarım belirlenmesi uygun olacaktır.

Yönergeler

- Birden fazla adıma ya da veri giriş ekranına sahip internet sitelerinde, veri giriş alanları için standart bir yapı ve tasarım kuralları belirlenmelidir.
- Veri girişinin tamamlanması için kullanılan Ara / Gönder / Devam et vb. veri girişini düzenleyen düğmelerde site boyunca aynı terimler / ifadeler kullanılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, iki farklı kayıt ekranı için benzer bir tasarım seçilerek tutarlılık sağlanmıştır.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

14.9. Veri Girişinde Büyük ve Küçük Harfler

İlke

Kullanıcıların veri giriş alanlarına hem büyük harf hem de küçük harf girişi yapabilmesi sağlanmalıdır.

Açıklama

Özel durumlar dışında veri giriş ekranlarına büyük ve küçük harf girişinin yapılabilmesi gerekmektedir.

Yönergeler

- Veri giriş alanlarında gerekli durumlar dışında büyük / küçük harf duyarlılığından kaçınılmalıdır.
- Şifre güvenliği gibi nedenlerle büyük / küçük harf duyarlılığının gerekli olduğu durumlarda, kullanıcılar açık ve net olarak bilgilendirilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, veri girişlerinin büyük harfle yapılması istenmekte, bu konuda kullanıcılar bilgilendirilmektedir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

14.10. Veri Girişinde Geribildirim

İlke

Veri girişi esnasında eksik ya da hatalı bilgiler ile ilgili kullanıcılara geri bildirim verilmelidir.

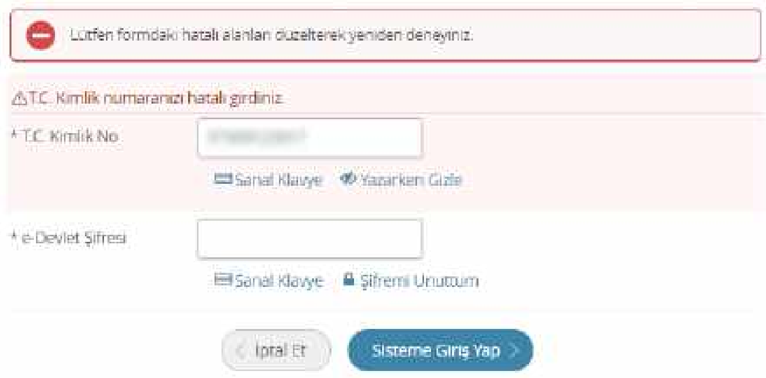
Açıklama

Geri bildirim, kullanılabilir bir arayüzün olmazsa olmazlarındandır. Kullanıcıların her zaman eksik ya da hatalı veri girişi yapabileceği unutulmamalıdır. Hatanın insanın doğasında olması, problemlerin "kullanıcı hatası" olarak hafife alınmasına gerekçe olmamalıdır. Sistem kendi durumu hakkında kullanıcıyı doğru bilgilendirmiyor ise, kullanıcı kendi kafasında geliştirdiği modele göre girdiler yapabilir ve sonunda kullanıcı birtakım hatalarla karşılaşabilir. Kullanıcının kendi kafasında yanlış model geliştirmesinin önüne geçilebilmesi için doğru ve etkin geri besleme ile kullanıcı bilgilendirilmelidir. Veri girişlerinin doğru yapılması, site içi güvenliğinin gerekli olduğu internet sitelerinde daha fazla önem kazanmaktadır. Kullanıcılar kendilerinin yeterli ölçüde bilgilendirilmediği durumlarda sistemin çalışmadığını düşünebilirler.

Yönergeler

- Pozitif tamamlanan işlemler için "kaydolma işlemi başarıyla tamamlandı" türünde mesajların verilmesi kullanıcının daha güçlü ve kontrolü elde tutan bir pozisyonda olmasını sağlayacaktır.
- Hatalı veri girildiğinde sadece hata oluştuğunun belirtilmesi yerine, hatanın nedeni ve nasıl çözülebileceği konusunda geri bildirim verilmelidir.
- Telefon numarası, e-posta adresi vb. bilgilerin istendiği veri giriş alanlarında veri formatının doğru olup olmadığı mutlaka kontrol edilmeli, kullanıcılara bununla ilgili geri bildirim verilmelidir.
- Hatalı veri girişi yapıldığında tüm veri giriş alanlarının yeniden doldurulmasını istemekten kaçınılmalı, sadece hatalı giriş yapılan alanın tekrar doldurulması istenmelidir. Ancak, güvenlik açıklarının önlenebilmesi gibi özel durumlarda kullanıcılardan bütün alanları tekrar doldurması istenebilir.
- Uyarı ve hata geri bildirimleri veri girişinde birbirine karıştırılmamalıdır.

Örnek



Örnek sitede, uygun girilmeyen veriler için hata mesajı gösterilmekte, kullanıcı, işlemi doğru yapması için yönlendirilmektedir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

14.11. Veri Girişinde Güvenlik Kodu (CAPTCHA)

VERİ GİRİŞİ

İlke

Veri girişlerinde gerekli olduğu durumlarda CAPTCHA uygulamasına yer verilmelidir.

Açıklama

CAPTCHA (İnsan ve Bilgisayar Ayrımı Amaçlı Tam Otomatik Genel Turing Testi), spam ve şifre çözme koruması sağlamak amacıyla kullanılan ve sınama-yanıt doğrulaması olarak bilinen bir güvenlik önlemidir. CAPTCHA uygulaması ile kullanıcılardan, deforme edilmiş bir resim şeklinde gösterilen ve rastgele oluşturulmuş karakterleri içeren ifadeyi ilgili alana girmeleri istenmektedir. Böylelikle, veri girişinin gerçek kullanıcılar dışında yapılmasının engellenmesi hedeflenmektedir.

Yönergeler

- CAPTCHA uygulamasında görsel girdi dışında engelli kullanıcılara yönelik ses ile girdi yapılabilmesi de sağlanmalıdır.
- Kullanıcıların veri girişini yavaşlatabileceği, bazı kullanıcıların resimdeki karakterleri okumakta zorluk çekebileceği ve güvenlik açısından testlerin sürekli olarak yenilenmesi ve iyileştirilmesinin gerekliliği nedenleriyle, gereksiz CAPTCHA kullanımından kaçınılmalıdır.
- Kullanıcıların CAPTCHA uygulamasında birden fazla hatalı giriş yapabileceği durumlar göz önünde bulundurulmalıdır.
- CAPTCHA uygulamasının, öncelikli olarak ilk üyelik ve mesaj gönderimi için kullanılması tavsiye edilmektedir.
- İngilizce CAPTCHA kullanımının yabancı dili olmayan kullanıcıları daha fazla zorlayacağı dikkate alınmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, ilk üyelik işlemi için doldurulması istenen formda CAPTCHA uygulamasına yer verilmiştir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

14.12. Veri Girişinde Varsayılan Değer

İlke

Uygun durumlarda veri giriş alanları için varsayılan değer seçili olarak tanımlanabilir.

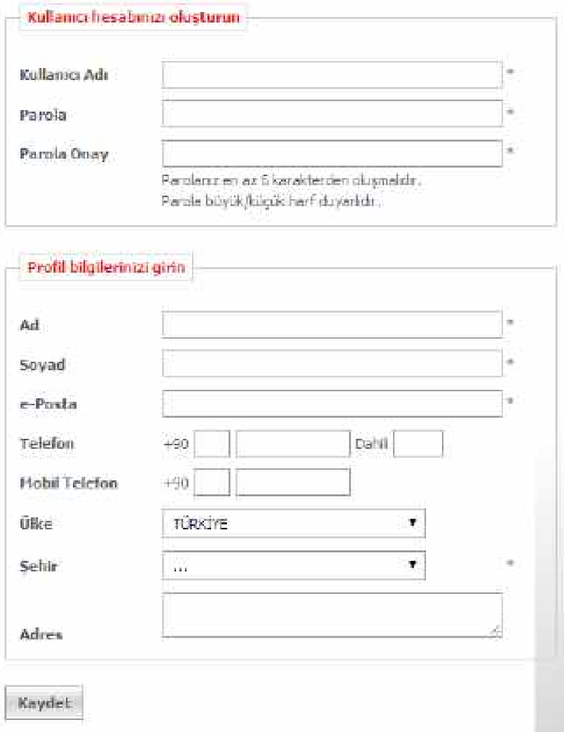
Açıklama

Kullanıcıların veri girişini hızlandırmak için varsayılan değerler tanımlanabilir.

Yönergeler

- Varsayılan değer, listenin ilk ya da son elemanı veya kullanıcılar tarafından en sık kullanılan elamanı olarak seçilmelidir.
- Seçeneklerden birinin seçili olması durumunda bazı kullanıcılar seçim yapmayı unutabilmekte, kullanıcının tercihi olarak varsayılan değer kaydedilmektedir. Kullanıcıların böyle bir eğiliminin olduğu fark edilirse, seçim alanlarının boş olarak görünmesi tercih edilmelidir.
- Varsayılan değerin değiştirilebileceğine yönelik verilecek ipucu doğru ve yeterli olmalıdır.
- Varsayılan değerlerin yanlışlıkla seçilebileceği durumlarda bu tercih varsayılan değer olarak kullanılmayıp açılır liste veya menü içinde ilk tercih olarak yer almalıdır.

Örnek



Örnek sitede, kullanıcı kitlesinin çoğunluğuna hitap ettiği düşünülen "Türkiye" seçeneği varsayılan değer olarak verilmiş, diğer seçenekler için kullanıcıların seçim yapması istenmiştir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

14.13. Zorunlu ve İsteğe Bağlı Veri Giriş Alanları

İlke

Veri giriş alanlarının doldurulmasının zorunlu mu yoksa isteğe bağlı mı olduğu açıkça belirtilmelidir.

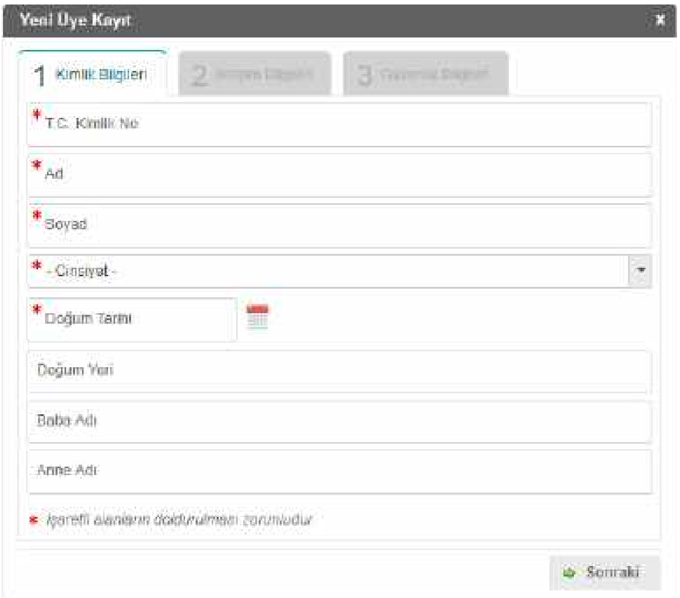
Açıklama

Kullanıcıların veri giriş alanlarının zorunlu ya da isteğe bağlı olduğunu kolayca anlayabilmesi sağlanmalıdır.

Yönergeler

- Veri giriş alanının yanına yıldız imi (*) konulması ya da "zorunlu" kelimesinin eklenmesi tercih edilebilir.
- Zorunlu veri giriş alanları sekmelerin arkasına gizlenmemeli, arka arkaya ayrı sayfalarla girilmesi gereken veriler "sihirbaz" yardımı ile "sonraki" ya da "devam et" düğmesine tıklanarak sürdürülmelidir.

Örnek



Örnek sitede, kullanıcıların zorunlu olarak doldurması gereken alanlar yıldız imi (*) ile belirgin hale getirilmiştir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

15. MULTİMEDYA ELEMANLARI

Site içerisinde kullanılan resimler, animasyonlar, videolar ve ses öğeleri doğru kullanıldıklarında, internet sitelerini zenginleştirmekte ve kullanıcılara iletilmek istenen mesajın daha etkin ve etkili bir şekilde verilmesine yardımcı olmaktadır.

Multimedya elemanları kullanılırken, bu öğeleri kullanıcıların daha kolay anlayabilmesi için etiketlerden faydalanılması gerekebilir. Multimedya öğelerinin kullanıcılar tarafından anlaşılıp anlaşılmadığı ya da amacına uygun kullanılıp kullanılmadığı, kullanılabilirlik testleri yapılarak incelenmelidir.

Bu bölümde;

- Animasyon Öğeleri
- Arka Plan Resmi
- Fotoğraf ve Resim Seçimi
- İkonlar
- Logolar
- Önizleme Resmi
- Resim Dosyaları
- Ses Öğeleri
- Video Öğeleri

ilkeleri ele alınacaktır.

15.1. Animasyon Öğeleri

İlke

Animasyon öğeleri tasarlanırken amacı, kullanım sıklığı ve mekanikleri dikkatlice planlanmalı; yersiz ve fazla kullanımdan kaçınılmalıdır.

Açıklama

İnternet sitelerinde yer alan hareketli öğeler, kullanıcı dikkatini toplama konusunda gayet başarılı araçlardır. Animasyonların kullanım amacı genellikle sayfaya dikkat çekmek, verilmek istenen mesajların anlaşılmasına yardımcı olmak ve biraz da eğlence katmaktır.

Yönergeler

- Kullanıcı dikkatinin odaklanması gereken noktalar belirlenerek animasyonun amacı ortaya çıkarılmalı ve buna göre animasyonlar tasarlanmalıdır.
- İnternet sitesinde kullanılan animasyon öğeleri, verilmek istenen mesajların kullanıcılar tarafından anlaşılması ve kavranması noktasında yardımcı olmalıdır.
- Animasyon öğeleri yersiz ve fazla sayıda kullanılmamalıdır.
- Animasyonlar, kullanıcıların eğitilmesi amacıyla hazırlandığında ve/veya küçük yaştaki kullanıcıların bilgilendirilmesi (ve ilgisinin çekilmesi) gereken durumlarda daha yüksek fayda sağlayabilir.

Örnek



Örnek sitede, 7-12 yaş çocuklara hitap eden bir kamu spot animasyonu hazırlanmıştır. Verilmek istenen mesajlar hitap ettiği kitleye uygun bir şekilde animasyon olarak hazırlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.2.3.1 - Selecting appropriate media objects
- ISO 9241-151 / 7.2.3.3 - Enabling users to control time-dependent media objects

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/animation-usability/
- https://www.smashingmagazine.com/2017/01/how-functional-animation-helps-improve-user-experience/
- https://conversionxl.com/blog/animation-improve-user-experience/

15.2. Arka Plan Resmi

İlke

İnternet sitelerinde arka plan resmi kullanımından mümkün olduğunca kaçınılmalı; gerekli olduğu durumlarda ise sade ve desensiz resimler tercih edilmelidir.

Açıklama

Arka plan resimlerinin kullanımı dosya boyutunu arttırdığı, sayfa yüklenme hızını düşürdüğü ve sayfa içeriğinin okunmasını engellediği için tercih edilmeyen bir yöntemdir.

Yönergeler

- Arka plan resmi kullanımının gerekli olduğu durumlarda küçük, sade ve düşük çözünürlükte resimler tercih edilmelidir.
- Resim üzerinde yer alan yazılarda, resim ve yazı arasında rahat okunabilirliği sağlayacak seviyede ton farkı (kontrast) olmasına dikkat edilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, düğmeler için kullanılan arka plan resimleri yazıların okunmasını zorlaştırmaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.2.3.1 - Selecting appropriate media objects

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/text-over-images/

15.3. Fotoğraf ve Resim Seçimi

İlke

Site içinde fotoğraf ya da resim kullanılması, verilmek istenen mesajın amacı ve hedef kitlesi göz önünde bulundurularak belirlenmelidir.

Açıklama

İnternet sitesinin içeriğine ve hedef kitlesine göre fotoğraf ya da resim kullanılmasına karar verilebilir. Fotoğraflar boyutlarından dolayı daha çok yer kaplamasına rağmen çizim resimlere göre daha anlaşılır bilgi sağlayabilir. Bununla birlikte, bazı durumlarda soyut ve basit çizimlerle de gerekli mesaj daha etkili bir biçimde sunulabilir.

Yönergeler

- Fotoğraf ya da resim kullanılmasında, verilmek istenen mesajın amacı ve hedef kitle düşünülerek karar verilmelidir.
- Küçük yaş grubuna hitap eden internet sitelerinde, ilgili yaş grubunun algısı düşünülerek çizim resimlerin kullanılması tercih edilebilir.

Örnek





Örnek sitede, gerçek resim ile (sağ tarafta) gösterilen ilkyardım müdahalesi daha net ve açık bilgi vermektedir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.2.3.1 - Selecting appropriate media objects

Faydalı Kaynaklar

- -

15.4. İkonlar

İlke

Sayfa içerisinde kullanılan ikonlar sade, anlaşılır ve beraber kullanıldığı öğeyi destekler nitelikte olmalıdır.

Açıklama

İkonlar genel olarak anlatılmak istenen konuya veya verilmek istenen mesaja görsel katkı sağlayarak yardımcı öğe niteliğinde kullanılmaktadırlar. İkonların tasarımında ve kullanımında, kullanıcı algısının ve beklentisinin iyi analiz edilmesi ciddi önem taşımaktadır. Aksi halde katkı sağlaması amacıyla kullanılan ikonlar, tam tersi etki göstererek kullanıcıyı zorlayan ve kullanım deneyimini olumsuz etkileyen bir öğe olmaktan öteye geçemezler.

Yönergeler

- İkon tasarımında kullanıcı algısı ve beklentileri dikkate alınmalıdır.
- İkonlar tasarlanırken açık ve anlaşılır nitelikte olmalarına dikkat edilmelidir.
- İkon kullanımı anlamı çok daha kolay şekilde ortaya çıkarmasının yanında, aynı ikonun farklı kullanıcı profillerinde farklı anlamlara gelebileceği ihtimaline dikkat edilmelidir.
- Uluslararası kullanım potansiyeli olan internet sitelerinde uluslararası anlam farklılıklarına ayrıca dikkat edilmelidir.
- Birlikte kullanıldığı öğenin anlaşılırlığına olumlu katkı sağlamalıdır.

Örnek



Örnek sitede, ikonlar gayet açık ve bağlantı metnini destekler nitelikte kullanılmıştır.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/icon-usability/
- https://www.smashingmagazine.com/2016/10/icons-as-part-of-a-great-user-experience/

15.5. Logolar

İlke

Kurumsal logoların, bütün sayfalarda tutarlı olacak şekilde kullanılmasına dikkat edilmelidir.

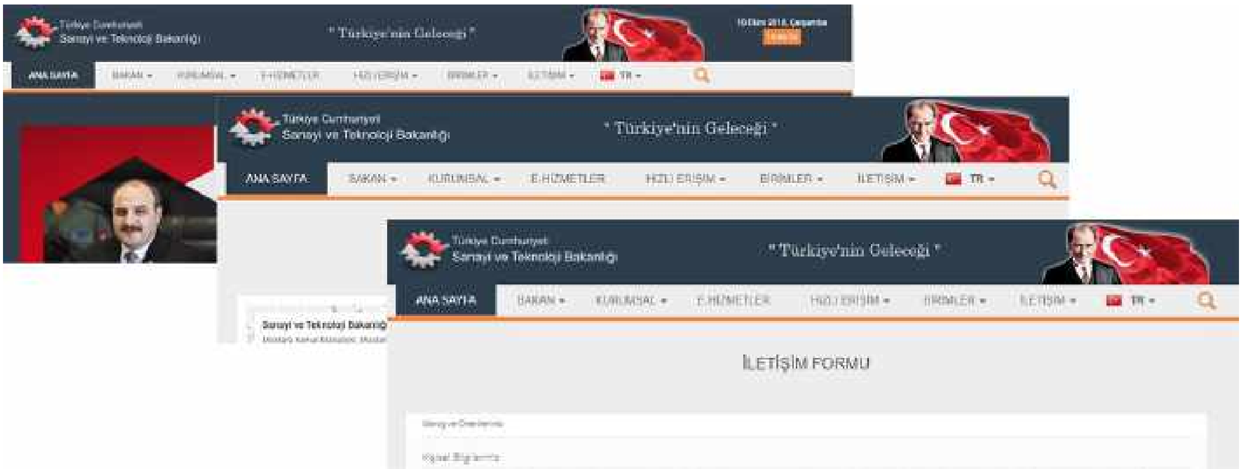
Açıklama

Kurum logolarının kullanılması ve tutarlı olması kullanıcıların hangi sitede olduğunu anlamasına yardımcı olacaktır. Kullanıcılar için internet sitesinde yer alan anlaşılması zor durumlar, kullanıcı memnuniyetini düşürecektir.

Yönergeler

- Kurum logoları, internet sitesine ait bütün sayfalarda şekil, biçim, büyüklük ve yerleşim bakımından tutarlı olacak şekilde kullanılmalıdır.
- Genel olarak kurum logolarının sayfanın sol üst köşesinde konumlandırılması tavsiye edilmektedir.
- Kurum logosunun ve diğer kurumsal kimlik öğelerinin farklı dosya formatlarında ayrıca indirilmek üzere bir alt sayfa yoluyla erişilebilir olması faydalıdır. Bu sayfanın güncel tutulması da önemlidir.

Örnek



Örnek sitede, açılan bütün sayfalarda kurum logosunun aynı yerde ve aynı biçimde görüntülenmesi tutarlılığı sağlamaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 6.11 - Identifying the website and its owner

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/centered-logos/
- https://www.nngroup.com/articles/logo-placement-brand-recall/

15.6. Önizleme Resmi

İlke

Site içinde kullanılan resimlerin gerçek boyutunda görüntülenmesinin gerekmediği durumlarda, önizleme resmi (thumbnail) kullanılmalıdır.

Açıklama

Önizleme resimleri kullanıcılara sayfada yer alan resimlerin küçültülmüş halini sunmaktadır. Gerçek boyutlu resimler yüklenmeden önce önizleme resimlerinin yüklenmesi; kullanıcıların görüntülemek istemediği resimlerin yüklenmesinin ve dolayısıyla gereksiz beklemesinin de önüne geçecektir.

Yönergeler

- Kullanıcılara önizleme resim seçeneği verilerek, hangi resmi tam ekran görüntülemek ya da indirmek istediklerine karar vermeleri sağlanmalıdır.
- Resmi tam ekran görüntülemek ya da indirmek için önizleme resminin üzerine tıklanıp tıklanmayacağı bilgisi belirtilmelidir.
- İnternet sayfasında kullanılan önizleme resimleri, gerçek resimlerin en ve boy olarak sıkıştırılmış hali değil, çözünürlük olarak da küçültülmüş hali olmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, minyatür resimler sıralanmış, üzerine tıklanan minyatür resmin daha büyük boyutta görüntülenmesi sağlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.2.3.1 - Selecting appropriate media objects

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/mobile-list-thumbnail/

15.7. Resim Dosyaları

İlke

Site içinde kullanılan resim öğelerinin dosya formatları amaca uygun olacak şekilde seçilmeli, gereksiz resim kullanımından kaçınılmalıdır.

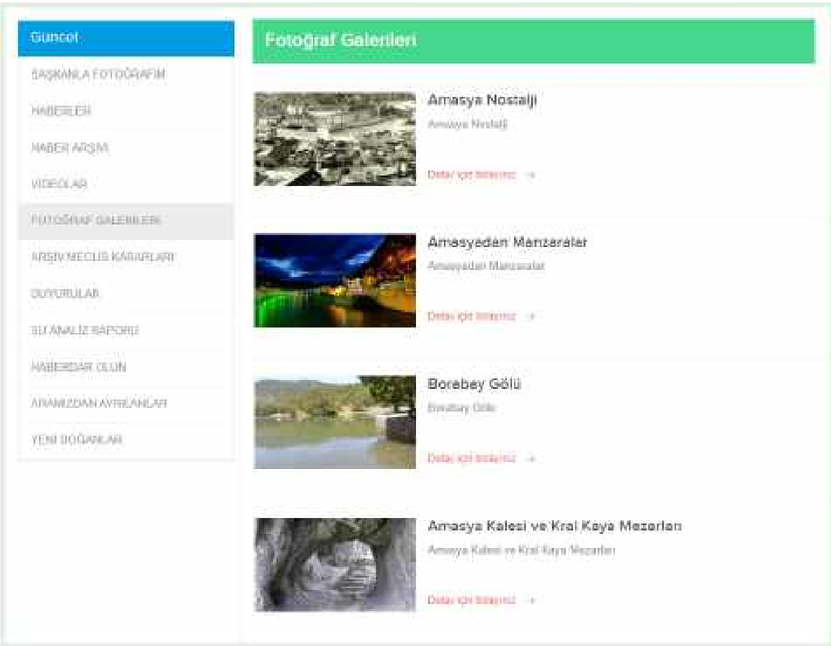
Açıklama

Resimler algısal olarak insanların kavramları veya konuları daha kolay anlamasını sağlamaktadır. Bu açıdan, resimlerin kullanımı önemli olmakla birlikte kullanıcıların gezinim konforunu bozacak durumlardan kaçınılmalıdır.

Yönergeler

- İnternet sitelerinde resim öğelerine yer verirken içeriğin anlaşılmasını kolaylaştıracak şekilde ve gerekli sayıda kullanılmasına dikkat edilmelidir.
- Fazla sayıda resim kullanmanın sayfanın yüklenme hızını düşürdüğü unutulmamalı ve bu durumdan kaçınılmalıdır.
- Bitmap gibi büyük boyutlu formatlar yerine, .jpeg, .jpg, .png ya da .gif gibi daha küçük boyutlara sahip dosya formatları kullanılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, resimler kategorilere ayrılmış, her kategori için temsili bir resim sayfada listelenmiş ve kategoriye ait diğer fotoğraflara bağlantı yoluyla ulaşılabilmesi sağlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.2.3.1 - Selecting appropriate media objects

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/photos-as-web-content/
- https://www.nngroup.com/articles/image-focused-design/
- http://www.agconsult.com/en/usability-blog/use-pictures-to-direct-the-users-gaze

15.8. Ses Öğeleri

İlke
Ses öğeleri, geribildirim verme ya da gerekli durumlarda konuşmaları ve varsa müzik eserlerini kullanıcılara iletmek amacıyla kullanılmalıdır.

Açıklama
Günümüz teknolojisi artık kendini seslerle ifade etmeye başlamıştır. Birçok cihazda geribildirim mekanizması olarak sesler kullanılmaktadır. Ekranın görüntülenmediği veya eş zamanlı işlemlerin yapıldığı esnada seslerin kullanılması büyük kolaylık sağlamaktadır.

Yönergeler
- Eş zamanlı gerçekleşen işlemlerde, kullanıcı odağında olmayan ilerlemelerle ilgili sesli geribildirim verilmelidir.
- Menü öğelerinin üzerinde gezinildiği esnada her öğenin üzerine gelince veya yeni bir sayfaya girince arka planda sürekli olarak ses dosyası çalınmamalıdır.

Örnek



Kullanıcı internet sitesinde yer alan sohbet penceresinde bir süre yazıştıktan sonra sayfada başka bir işlemle meşgul olmaya başlar. Kullanıcı odağında olmayan sohbet penceresinde, karşı tarafın yazdığı mesajlar sesli bildirim ile kullanıcıya iletilir.

Referanslar
- ISO 9241-151 / 7.2.3.1 - Selecting appropriate media objects

Faydalı Kaynaklar
- -

15.9. Video Öğeleri

İlke

Site içeriğinin anlaşılması ve desteklenmesi amacıyla video öğelerine yer verilmeli; kullanıcıların bu öğeleri kontrol etmesine imkân tanınmalıdır.

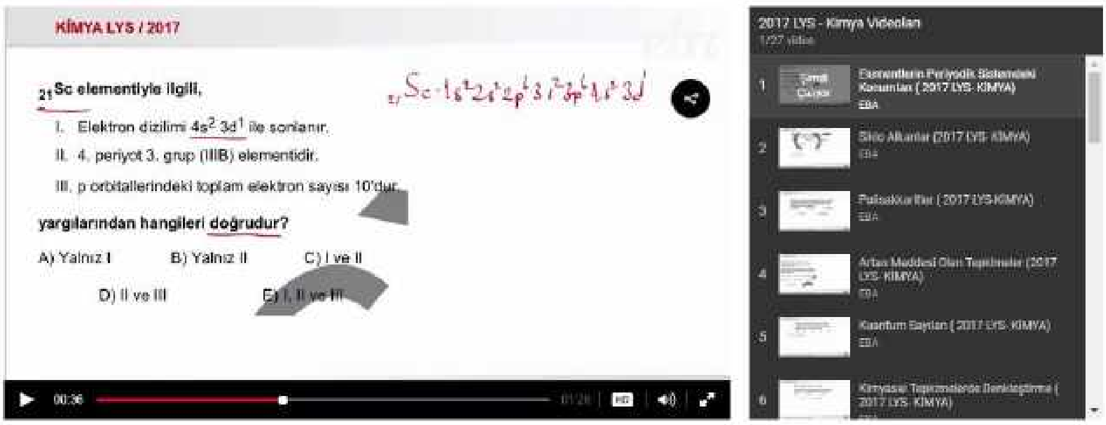
Açıklama

Video öğeleri kullanıcıların dikkatini çekmek ve verilmek istenen mesajı daha etkili bir biçimde kullanıcılara iletmek için kullanılabilmektedir. Bu öğelerin gerekli yerlerde ve uygun bir şekilde kullanımı, site içeriğinin daha anlaşılır hale gelmesini sağlamaktadır.

Yönergeler

- Video öğeleri gereksiz ve fazla sayıda kullanılmamalıdır.
- İnternet sitelerinde yer alan video öğelerinin kullanıcılar tarafından durdurulabilmesi, devam ettirilebilmesi ya da yeniden başlatılabilmesi imkân tanınmalıdır.
- Kullanıcılar, videonun hangi saniyesinde olduklarını görebilmelidir.
- Kullanıcıların birden fazla video izlemesi söz konusu ise sırada hangi video olduğu gösterilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, video kullanıcılar tarafından kontrol edilebilmekte, kullanıcılar videonun hangi saniyesinde olduklarını görebilmekte ve sırada hangi videonun olduğu görülebilmektedir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.2.3.1 - Selecting appropriate media objects
- ISO 9241-151 / 7.2.3.3 - Enabling users to control time-dependent media objects

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/video-usability/

16. ARAMA

İnternet sitelerinin genelinde kullanıcıların anahtar kelime ya da kelimeler girerek arama yapabileceği arama alanları bulunmaktadır. Arama alanlarına girilen kelimeler ile eşleşen sayfaların yer aldığı sonuçlar liste halinde kullanıcılara sunulmaktadır.

Arama alanları tasarlanırken sitenin içerik ve kapsamı ile birlikte hedef kitlenin ihtiyaçları ve kullanım alışkanlıkları göz önünde bulundurulmalıdır. Arama alanları ile farklı türde bilgilerin farklı biçimlerde aranabilmesine olanak sağlamalı, kullanıcıların hızlı ve doğru bir şekilde arama sonuçlarına ulaşabilmesi sağlanmalıdır. Kurum internet sitelerinde siteye özel bir arama motoru geliştirilmesi ya da Google, Bing veya Yandex gibi mevcut arama motorlarının entegrasyonu düşünülebilir.

Bu bölümde;

- Arama Alanlarının Tasarımı
- Arama Kapsamı
- Arama Motoru Optimizasyonu
- Arama Sonuçlarının Filtrelenmesi
- Arama Sonuçlarının Gösterimi
- Arama Sonuçlarının Sayısı
- Basit ve Gelişmiş Arama
- Büyük ya da Küçük Harf ile Arama
- Hata Toleranslı Arama
- Sayfa Meta Verileri
- Site İçi Arama
- Sorgunun Arama Sonuçlarıyla Birlikte Gösterimi

ilkeleri ele alınacaktır.

16.1. Arama Alanlarının Tasarımı

İlke

Arama alanları kullanıcıların hızlı ve kolay arama yapabilmesini sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır.

Açıklama

Yoğun içerikli internet sitelerinde arama kutusu en fazla kullanılan bileşenlerden birisi konumundadır. Eğer internet sitelerinin içerikleri iyi organize edilmemiş ise kullanıcıların arama özelliğini kullanması kaçınılmaz olmaktadır. Bu gibi durumlarda arama kutularının tasarımları internet sitesinin kullanılabilirlik algısında çok önemli bir rol oynamaktadır.

Yönergeler

- Arama özelliğinin klavye kısa yol ve temel tuşları ile de kullanılabilmesi gerekmektedir.
- Arama alanı kullanıcıların kolaylıkla tanıyabileceği, erişebileceği ve etkileşime girebileceği şekilde tasarlanmalıdır.
- Arama alanı sayfanın sağ üst bölümüne yerleştirilmelidir. Araştırmalarda kullanıcıların arama alanını en fazla sayfanın sağ üst bölümünde bulmayı beklediklerini ortaya koymuştur.
- Arama alanının boyu çok kısa veya yazı karakteri çok küçük olmamalı, bu alana yazılan sorgular rahatlıkla okunabilmelidir. Tercihen 20 karakter uzunluğundaki metinleri gösterebilmelidir.
- Sorgulama / arama düğmesi kullanıcıların fare imlecini üzerine getirmekte zorlanacağı kadar küçük olmamalıdır.
- Arama alanının tasarımında aşırıya kaçılmamalı, kullanıcıların rahatlıkla tanıyabileceği sade bir tasarım tercih edilmelidir.
- Arama düğmesinin metni "Ara", "Bul" gibi kullanıcıların bu alanı tanımasını kolaylaştıran ifadelerden seçilmeli; "Git", "Gönder" gibi genel ifadelerden kaçınılmalıdır.
- Sade tasarlanmış bir büyüteç ikonu arama alanlarında kullanılmalıdır. Büyüteç ikonu kullanıcıların arama alanını tanımasında ve kolaylıkla bulmasında etkili olmaktadır.
- Teknik olanak elverdiği ölçüde akıllı arama (auto-suggestion) yapılmalı, kısmi veri girişi anından itibaren sorgulama yapılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, kullanıcıların yazdıkları kelimeleri görebilecekleri büyüklükte bir arama alanı tasarlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.5.2.8 - Search field size
- ISO 9241-151 / 8.5.2.9 - Shortcut to search function

Faydalı Kaynaklar

- https://www.smashingmagazine.com/2008/12/designing-the-holy-search-box-examples-and-best-practices/
- https://usabilitygeek.com/10-usability-guidelines-for-the-search-interface/
- https://uxplanet.org/design-a-perfect-search-box-b6baaf9599c
- https://studfiles.net/preview/5430969/page:29/

16.2. Arama Kapsamı

İlke

Arama işlemi tüm siteyi kapsayacak şekilde yapılabilmeli, farklı kapsamlarda arama yapılabiliyorsa bu durum kullanıcılara açık bir şekilde gösterilmelidir.

Açıklama

Kullanıcılar, arama işleminin tüm sitede geçerli olmasını beklemektedirler. Yaptıkları arama, sitenin belirli bir bölümünde geçerli ise ve bu durum açıkça belirtilmedi ise kullanıcıların yanılmasına neden olabilmektedir.

Yönergeler

- Arama fonksiyonu, internet sitesinin içerdiği bilgi ve kullanıcının öngörülen ihtiyaçlarına göre yapılandırılmalıdır.
- İnternet sitesinin belirli bölüm ya da bölümlerinde arama yapılıyorsa, bu bilgi açık ve anlaşılır bir şekilde kullanıcı ile paylaşılmalıdır.
- İnternet sitesinin kapsamı ve site içinde yapılan işlemler göz önünde bulundurularak gerekli durumlarda internet sitesinin tamamında ya da belirli bölümlerinde arama yapma seçeneğinin kullanıcıya sunulması da tavsiye edilmektedir.
- Belirli kapsamda arama sunulması yalnızca etkili bir şekilde tasarlanabilecekse kullanılmalıdır. Aksi takdirde kullanıcıların internet sitesinde aradıklarını bulamadıklarını düşünmesine ve siteyi terk etmesine neden olabilir.
- Belirli kapsamda arama sunulan internet sitelerinde arama kapsamının kolayca değiştirilebileceği açık yöntemler sağlanmalıdır.
- İnternet sitelerinde iki farklı arama alanı kullanılmamalıdır. Bu yöntemin sadece intranetlerde yer alan çalışan rehberi aramalarında faydalı olabildiği görülmüştür.

Örnek



Örnek sitede, sitenin tamamında ya da belirli bölümlerinde arama yapılabilmesi sağlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.5.2.5 - Full text search
- ISO 9241-151 / 8.5.4.1 - Scope of a search
- ISO 9241-151 / 8.5.4.2 - Selecting the scope of a search

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/scoped-search/
- https://www.nngroup.com/articles/employee-directory-search/

16.3. Arama Motoru Optimizasyonu

İlke

İnternet sitesinin, belirli anahtar kelimelerle arama motorlarının ilk sonuçları arasında listelenmesi sağlanmalıdır.

Açıklama

Arama motoru optimizasyonu, internet sitelerinin daha yüksek ve kaliteli kullanıcı trafiği alabilmesine yönelik yapılan çalışmalarıdır. Yapılan bu çalışmalarla internet sitelerinin doğal arama sonuçlarında daha ön sıralarda yer alması sağlanır. Ücretsiz ve doğal trafik oluşturulabilmesi açısından gayet önemli ve etkili bir yöntemdir. Aynı zamanda, insanların oluşturulan içeriklere daha kolay ulaşmasını sağladığı için internet siteleri açısından kullanıcı memnuniyetini artıran bir durumdur.

Arama motoru optimizasyonu ve kullanılabilirlik birbirinden çok farklı disiplinler olarak algılanmaktadır. Ancak birbirini çok güzel tamamlayan iki farklı alandır. Arama motoru optimizasyonu ile internet sitelerinin doğal arama sonuçlarında ön sıralarda çıkması ve ziyaretçi sayısının artırılması sağlanmakta; kullanılabilirlik çalışmaları ile de kullanıcıların internet sitelerindeki deneyimleri iyileştirilerek sitede daha fazla kalmaları garanti altına alınmaktadır.

Yönergeler

- Önemli olup gizlilik niteliği olmayan içeriklerin siteye giriş (login) yapılmaksızın erişilebileceği bir yapı tasarlanmalıdır. Arama motorlarının kullanıcı adı ve şifresi ile sisteme girmeleri mümkün olmadığından içeriğin indekslenmesinin de söz konusu olmayacağı bilinmelidir.
- Sadece internet sitesinin adı ile arama yapıldığında değil, sitenin sunduğu hizmet ve servislere yönelik anahtar kelimeler ile arama yapıldığında da internet sitesi sorgu sonuçlarında üst sıralarda çıkmalıdır.
- Sayfa içeriğini en iyi tanımlayan başlık, "title" etiketi içine yazılmalıdır.
- Sayfa özeti / kısa açıklaması, "description" meta verisi ile belirtilmelidir. Bu veri, sayfanın arama sonuçlarında üst sıralarda çıkmasında etkili olmamakla birlikte; kullanıcıların arama sonuçlarında internet sitesini tıklamayı tercih etmesi açısından gayet önemlidir.
- URL isimlendirmelerinde sayfayı en iyi tanımlayan sayfa başlığı kullanılmalı ya da sayfanın verdiği mesajı kaybetmeden arama sonuçlarında üst sıralarda çıkmayı sağlayacak ifadelere yer verilmelidir.
- Arama sonuçlarında üst sıralarda yer alabilmek için nitelikli diğer siteler tarafından referans gösterilmek çok önemlidir. Nitelikli referans alabilmek için ise kaliteli içeriklere sahip olunması gerekir. İçerikler, kullanıcı ihtiyacına yönelik ve kolay anlaşılır yapıda hazırlanmalıdır.
- Bağlantı isimlendirmelerinde, kısa ve bağlantı verilen sayfayı anlatan ifadelere yer verilmelidir.
- Bağlantı verilmiş görseller için "alt" etiketi ile arama motorlarının anlayabileceği metin karşılığı mutlaka yazılmalıdır.
- Site içi bağlantılarda, bağlantı metni için kısa ve tanımlayıcı ifadeler kullanılmalıdır. İnternet sayfalarında site içi bağlantılara yer verilmesi; kullanıcıların site içerisinde daha kolay gezinmeleri, bilgi mimarisinin oluşturulması ve diğer sitelerden daha fazla referans verilmesi gibi konularda katkı sağlayacaktır.
- Arama motoru optimizasyonu yapılarak sayfalar sürekli yapılandırılmalı ve aktifliği korunmalıdır.
- İnternet sitesi performans açısından optimize edilmelidir. Arama motorları açısından sayfa performansı da önemli kriterler arasındadır.
- Arama motorlarının algoritmalarında düzenli olarak güncelleme yapılması nedeniyle belirli periyodlarla durum kontrol edilmeli, ilgili verilerde de güncelleme yapılmalıdır.

Örnek



Örnek resimde, arama yapılan kelime ile ilgili internet sitesi, sorgu sonuçları arasında ilk sıralarda gösterilmektedir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 6.11 - Identifying the website and its owner

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/seo-and-usability/

16.4. Arama Sonuçlarının Filtrelenmesi

İlke

Kullanıcıların arama sonuçlarının kapsamını filtreleyerek değiştirebilmesi sağlanmalıdır.

Açıklama

Filtreler yüksek miktarda verinin süzülerek / daraltılarak aranan kelime ile daha alakalı sonuçlar elde edilmesini sağlamaktadır. İçerikler genellikle tarih, popülerlik, alfabetik sıralama gibi kriterler açısından filtrelenebilmektedir. Bununla birlikte internet sitesinin yapısına ve içeriğine göre çok farklı filtreler uygulanabilmektedir.

Yönergeler

- Sıralama ya da filtreleme seçenekleri, arama sonuçlarında yer alan içeriğin tarihi, arama yapılan kelimelerle alakalı olması, içeriğin ziyaret edilme sıklığı ya da başlıkların alfabetik sıralaması göz önünde bulundurularak sunulabilir.
- Arama sonuçlarının fazla sayıda ve detaylı olduğu durumlarda, kullanıcılara arama sonuçları içinde yeni bir arama yapabilme seçeneği sunulabilir.
- Kullanıcıların arama sonuçları içinde arama yapılabildiği bilgisi anlaşılır biçimde ifade edilmeli ve görsel olarak belirgin hale getirilmelidir.
- Kategoriye özel filtreleme seçenekleri sunulabilir.
- Filtreler tek parametre seçimi ile kısıtlanmamalı, çoklu parametre seçimine imkân tanımalıdır.
- Filtrede yer alan parametrelerin isimlendirilmesinde gerçek dünyada kullanılan ifadelerin seçilmesine dikkat edilmelidir.
- Filtreleme ayarları, kullanıcı alışkanlıkları düşünüldüğünde tercihen sol kenar çubuğunda gösterilebilir.
- Kullanıcılar filtreleme parametrelerini seçtikten sonra toplu olarak uygulayabilmelidir. Her parametre değişiminde sayfanın yenilenmesi kullanıcıları rahatsız edebilmektedir.
- Filtreleme gerçekleştirildiği zaman, kullanıcı alışkanlıklarına ve ihtiyacına göre, sayfa yeni sonuçların yüklendiği alana kaydırılabilir.
- Filtreleme uygulandıktan sonra yeni sonuçlar yüklenene kadar ekran hafif karartılarak yükleme göstergesi görüntülenebilir. Yeni sonuçların ekranda hiçbir değişim olmadan yüklenmesi kullanıcıların dikkatinden kaçabilmektedir.
- Sonuçlar üzerinde uygulanmış filtreler kullanıcılar tarafından kolaylıkla bulunabilecek bir pozisyonda konumlandırılmalıdır.
- Sonuçlar üzerinde uygulanmış filtreler kolaylıkla değiştirilebilmeli veya kaldırılabilmelidir.
- Sonuçlar üzerinde uygulanmış filtreler ya orijinal filtre öğesi üzerinde görülebilmeli veya sayfanın üst bölümünde toplu olarak görüntülenmelidir.
- Önemli filtreler sonuç listesinin üzerinde gösterilebilir.
- Farklı filtreler uygulanmış sayfaların tarayıcı geçmişinde yer alması ve kullanıcıların daha önce uyguladığı filtrelere erişebilmesi sağlanmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, arama sonuçlarının farklı kriterlere göre filtrelenebilmesi sağlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.5.3.4 - Sorting or filtering search results
- ISO 9241-151 / 8.5.5.3 - Refining searches

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/applying-filters/
- https://baymard.com/blog/how-to-design-applied-filters
- https://baymard.com/blog/macys-filtering-experience
- https://studfiles.net/preview/5430969/page:29/

16.5. Arama Sonuçlarının Gösterimi

İlke

Arama sonuçları kullanıcılara anlamlı gelecek şekilde ve alaka düzeyine göre sıralanarak gösterilmelidir.

Açıklama

Aramalar bir nevi kullanıcılar ile internet siteleri arasında gerçekleşen konuşmalardır. Kullanıcılar isteklerini / ihtiyaçlarını sorgu cümlecikleri ile ifade ederler. İnternet siteleri ise sonuçların olduğu bir sayfa ile kullanıcılara cevap verir. Sonuç sayfası genel arama deneyiminin önemli bir parçasıdır. Kullanıcı ihtiyaçlarına yönelik iyi tasarlanan bir sonuç sayfası, kullanıcı memnuniyetini de artıracaktır.

Yönergeler

- Arama sonuç sayfasında eşleşen kayıtların doğru ve sorgu ile alaka düzeyinin yüksek olmasına dikkat edilmelidir.
- Kullanıcının sorgusu arama yapıldıktan sonra silinmemelidir.
- Arama sonuç sayfasında yanlış yazılan ifadeler için yazım düzeltme önerilerine yer verilmelidir.
- Kullanıcılara arama sonuçlarının sayısı gösterilmelidir.
- Kullanıcıların en son yaptığı sorgulamaların listesi gösterilebilir.
- Arama sonuçları ayrı bir sayfada gösterilecekse, kullanıcıların aynı site içinde kaldıklarını anlayabilmeleri sağlanmalıdır.
- Arama sonuçlarının ilk sayfası en iyi şekilde optimize edilmeli, yaygın sorgulamalar için kullanıcı ihtiyacını en iyi karşılayacak sayfa sunulmalıdır. Kullanıcıların arama sonuçlarının ikinci sayfasına neredeyse hiç bakmadıkları dikkate alınmalıdır.
- "Sonuç Bulunamadı" sayfasında kullanıcılara arama yaptığı sorgu cümleciğinin dolu olduğu arama kutusu, benzer sorgulama önerileri ve yazım düzeltme önerileri sunulmalıdır.
- Arama sonuçlarının hangi kriterlere (tarih, uygunluk, başlık vb.) göre listelendiği ve varsa arama sonuçlarını filtreleme seçenekleri açıkça belirtilmelidir.
- İnternet sayfasının içeriği göz önünde bulundurularak, kullanıcıların arama sonuçlarını daraltabilmesi ya da detaylandırabilmesi seçeneği sunulmalıdır.
- Arama sonuçları hemen gösterilmeli, mümkünse arama alanının hemen altına yerleştirilerek kullanıcının ikinci bir tıklama yapması başlangıçta engellenmelidir. Çünkü kullanıcı sonucu değerlendirdikten sonra beğenmeyip yeniden bir başka arama kelimesi girebilme şansına kolayca sahip olacaktır.
- Arama sonuçlarında çok fazla parametrik değer ortaya çıkıyorsa kullanıcıya bu sayının filtre ile düşürülmesi yönünde öneri sunulabilir.

Örnek



Örnek sitede, anahtar kelimelerle eşleşen uygun arama sonuçları gösterilmemektedir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.5.3.1 - Ordering of search results
- ISO 9241-151 / 8.5.3.2 - Relevance-based ranking of search results
- ISO 9241-151 / 8.5.3.3 - Descriptiveness of results

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/search-visible-and-simple/
- https://www.nngroup.com/articles/search-no-results-serp/
- https://uxplanet.org/best-practices-for-search-results-1bbed9d7a311

16.6. Arama Sonuçlarının Sayısı

İlke

Arama sonuçlarının toplam sayısı, sonuçların görüntülendiği sayfada yer almalıdır.

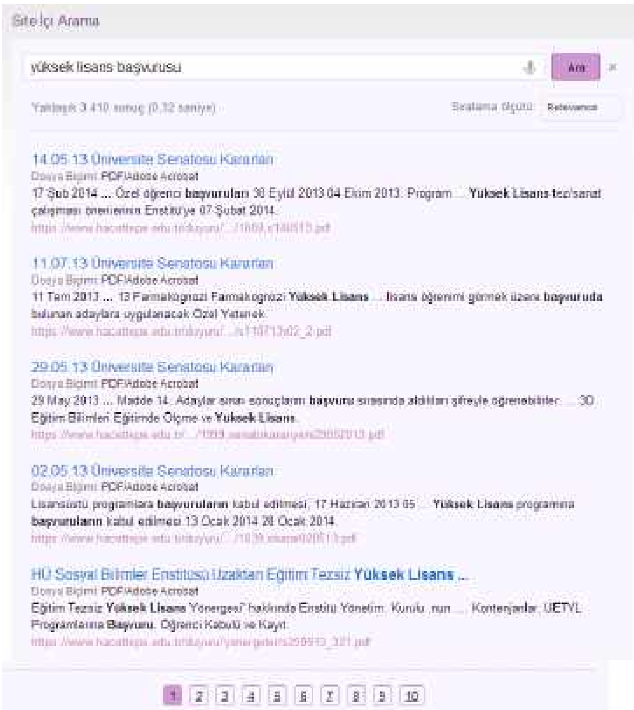
Açıklama

Sorgulanan anahtar kelimelere göre arama sonuçlarının hacmi çok farklı olabilmektedir. Arama sonuçlarının sayısı, kullanıcılar açısından sonuç sayfasında gösterilmesi gereken önemli bilgilerden biridir. Bu bilgiye göre kullanıcılar sonuç sayfasında ne kadar zaman harcayacaklarına karar verebilirler. Aynı zamanda, arama sonuçlarının sayfalara bölünmesi, kullanıcıların listelenen sonuçları daha hızlı ve kolay inceleyebilmesine yardımcı olacaktır.

Yönergeler

- İnternet sitelerinde arama sonuçları gösterilirken, toplam sonuç sayısı ve her sayfada kaç sonuç görüntülendiği belirtilmelidir.
- Arama sonuç sayfaları çok fazla sonuç listelediği takdirde tarayıcının yukarı aşağı kaydırabilme özelliği göz önüne alınarak 4 ya da 5 ekran boyu kadar düşey eksende uzatılması, ayrı ayrı sayfa sayısının artırılmasına oranla tercih edilmelidir.
- Büyük kapsamlı aramalarda kapsamın daraltılmasına imkân tanınmalı ve aşamalı arama iyileştirme özelliği desteklenmelidir.
- Fazla sayıda sonucun döndürüldüğü aramalarda, arama sonuçları eşit sayfalara bölünerek gösterilmeli, kullanıcılara sayfalar arasında gezinme imkânı verilmeli, kullanıcıya arama kapsamını daraltıcı filtre olanağı olduğu ifade edilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, arama sonuçlarının sayısı ve kaç sayfadan oluştuğu gösterilmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.5.4.3 - Providing feedback on the volume of the search result
- ISO 9241-151 / 8.5.4.4 - Handling large result sets

Faydalı Kaynaklar

- https://uxplanet.org/best-practices-for-search-results-1bbed9d7a311

16.7. Basit ve Gelişmiş Arama

İlke

Arama alanları, arama kriterleri daraltılarak daha detaylı arama yapılmasına imkân tanımalıdır.

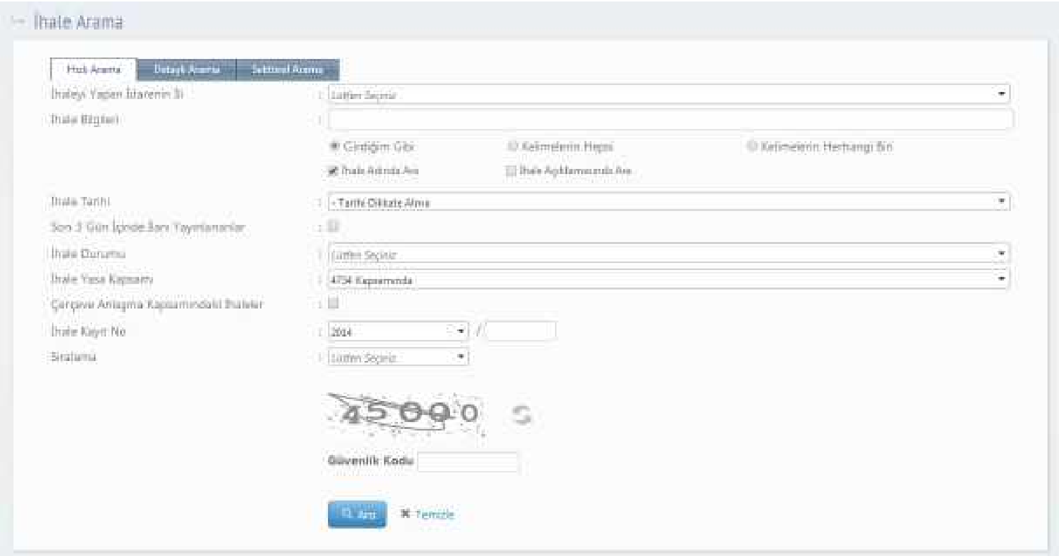
Açıklama

Bazı kullanıcılar basit arama tekniklerini kullanarak arama yapmayı tercih ederken, bazı kullanıcılar ise gelişmiş arama tekniklerini kullanmak isteyebilirler. Bu nedenle, internet sitelerindeki arama özelliği, hem basit hem de detaylı arama yapmak isteyen kullanıcılara yönelik tasarlanmalıdır.

Yönergeler

- Gelişmiş arama alanları varsayılan olarak kullanıcılara sunulmamalıdır.
- İnternet sitelerinde gelişmiş arama özelliklerine çok fazla içeriğin bulunduğu ve navigasyon öğelerinin yetersiz kaldığı durumlarda yer verilmelidir.
- Gelişmiş arama sayfasında, arama kriterlerinin açıklamasına ve kullanım talimatlarına yer verilmelidir.
- Gelişmiş arama sayfasında zorunlu ve tercihe bağlı alanlar açık bir şekilde belirtilmelidir.
- İnternet sitelerinde yer alan arama alanlarında farklı arama teknikleri kullanılıyorsa, bu bilgi kullanıcılar ile paylaşılmalıdır.
- Kullanıcıların yazdıkları anahtar kelimelerle doğru aramayı nasıl yapabilecekleri sade ve anlaşılır bir dille anlatılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, sitenin amacı göz önünde bulundurularak kullanıcıların farklı kriterlerle daha detaylı arama yapabilecekleri arama seçenekleri sunulmuştur.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.5.2.3 - Providing a simple search function
- ISO 9241-151 / 8.5.2.4 - Advanced search
- ISO 9241-151 / 8.5.2.6 - Describing the search technique used

Faydalı Kaynaklar

- -

16.8. Büyük ya da Küçük Harf ile Arama

İlke

Aramalar büyük-küçük harf duyarlı olmamalıdır.

Açıklama

Kullanıcılar genellikle arama yaparken büyük ya da küçük harf kullanımına önem vermezler. Bundan dolayı birçok internet sitesinde arama alanı büyük-küçük harf duyarlı olmayacak şekilde kullanıcılara sunulmaktadır.

Yönergeler

- Büyük ya da küçük harf kullanımının önemli ve ayırt edici olduğu durumlarda kullanıcılar bu konuda bilgilendirilmelidir.
- Türk Alfabesinde kullanılan küçük "ı" ve büyük "İ" harfleri dikkate alınmalı ve büyük küçük harf dönüşümlerinde harf kodunun değiştiği unutulmamalı, bununla ilgili teknik önlemin alınmış olmasına dikkat edilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, küçük ya da büyük harfle yazılan anahtar kelimeler ile aynı arama sonuçlarına ulaşılabilmekte, kullanıcıların hızlı ve doğru arama yapması kolaylaştırılmaktadır.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

16.9. Hata Toleranslı Arama

İlke

İnternet sitelerinde hata toleranslı arama yapılabilmeli, uygun sonucun bulunamadığı aramalarda kullanıcılara arama ile ilgili öneriler verilmelidir.

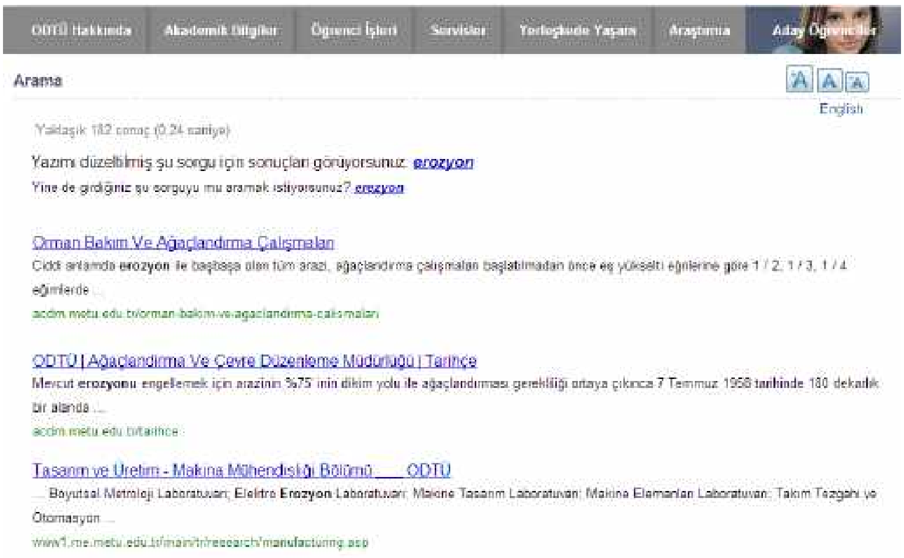
Açıklama

Kullanıcı genellikle aradığı öğelerin sitede bulunduğu varsayımı ile arama yapar. Bazı nadir durumlarda kaydın bulunmaması hedefi ile arama gerçekleştirilir (Örn. Sabıka kaydı vb.). Arama sonucunda verilen mesajlar ve içerik bu durum göz önünde bulundurularak düzenlenir. Kullanıcılar arama yapmak istedikleri anahtar kelimeleri dilbilgisi ve imla kurallarına dikkat etmeden, eksik ya da hatalı olarak yazabilirler. Bu gibi durumlarda eksik ya da hatalı girilen kelimelere ait arama sonuçları gösterilirken, doğru kelime ile tekrar arama yapılması da önerilebilir.

Yönergeler

- Yaygın olarak karıştırılan ya da yanlış bilinen kelimelere yönelik "... ile tekrar arama yapabilirsiniz." gibi yönlendirmelere yer verilmesi tavsiye edilmektedir.
- Akıllı arama (auto-suggestion) yöntemi ile yanlış yazılan kelimelerin doğru halleri, alternatifi bulunan kelimeler veya farklı şekilde ifade edilebilen içerikler, hizmetler önerilebilir. (Örn. "4A Döküm" için "SGK Hizmet Dökümü"nün önerilmesi vb.)
- "Sonuç Bulunamadı" sayfasında kullanıcılara arama yaptığı sorgu cümleciğinin dolu olduğu arama kutusu, benzer sorgulama önerileri ve yazım düzeltme önerileri sunulmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, yazım hatası yapılan arama ile ilgili öneri yapılmakta ve kelimenin doğru yazımına yönelik arama sonuçları gösterilmektedir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.5.2.10 - Error-tolerant search
- ISO 9241-151 / 8.5.5.1 - Giving advice for unsuccessful searches

Faydalı Kaynaklar

- -

16.10. Sayfa Meta Verileri

İlke

İnternet sitelerinde asgari olarak "Tanım (Description)", "Anahtar Kelime (Keyword)" ve "Yazar (Author)" üst verilerine yer verilmelidir.

Açıklama

Meta veri (Metadata) bir veriyi tanımlayan/anlatan bilgilerdir. Kısaca, veri hakkında veri olarak ifade edilebilmektedir. İnternet sayfalarında kullanılan meta verileri sayfalar üzerinde görüntülenmez. Bu veriler tarayıcılar, arama motorları ve diğer web servisleri tarafından kullanılır.

Yönergeler

- İçerik türü ve karakter setini belirleyen "content-type" meta verisi kullanılarak dil karakterlerinin düzgün görüntülenmesi sağlanmalıdır.
- Her ne kadar meta etiketi ile tanımlanmasa da sayfa başlığının yazıldığı "title" etiketi dikkatlice belirlenmelidir. Bu veri arama motorları açısından çok önemlidir.
- Sayfa kısa açıklamasının yazdığı "description" meta verisi sayfa içeriğini en iyi şekilde yansıtmalıdır. Bu verinin arama motoru sıralamasında etkisi olmasa da, kullanıcıların arama sonuçlarından site bağlantısını tıklamayı tercih etmesinde büyük önem taşımaktadır.
- Mobil cihaz internet kullanımının yaygınlaştığı günümüzde, kullanıcılara kötü bir mobil deneyim yaşatılmaması için HTML5 ile tanıtılan "viewport" meta verisi kullanılmalıdır.
- Sayfa içeriği ile ilgili anahtar kelimelerin tanımlandığı "keywords" meta verisi günümüzde arama motorları açısından eskiden olduğu kadar önemli değildir. Ancak hazır sistemler kullanılıyor ve bu sözcükler otomatik olarak üretilebiliyorsa tercih edilebilir.
- Sayfa içerisinde ki linklerin arama motorları tarafından indekslenmesi veya takip edilmesi / edilmemesi önemli görülüyorsa, "robots" meta verisi kullanılmalıdır.
- İnternet sitesi birden fazla dilde içerik sunuyor ise ana dili belirtmek için "language" meta verisi kullanılmalıdır.
- Çeşitli diğer benzer tema veya sitelerden kod transferi ve yeniden kullanım yapılarak geliştirilen sayfalarda meta bölümleri unutulmadan değiştirilmelidir.

Örnek

```
▼<head>
   <title>
      Ana Sayfa - T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı
   </title>
   <meta name="description" content="Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı Resmi İnternet Sitesi">
   <meta name="viewport" content="width=device-width, initial-scale=1.0, maximum-scale=1.0, user-scalable=0">
   <meta charset="utf-8">
```

Örnekte, önemli meta verilerinin kullanıldığı görülebiliyor.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 6.11 - Identifying the website and its owner

Faydalı Kaynaklar

- https://moz.com/blog/seo-meta-tags

16.11. Site İçi Arama

İlke

Kullanıcılara site içinde arama yapabilecekleri arama alanları sunulmalı, bu alanların internet sitesinin hangi bölüm ya da bölümleri içinde arama yaptığı belirtilmelidir.

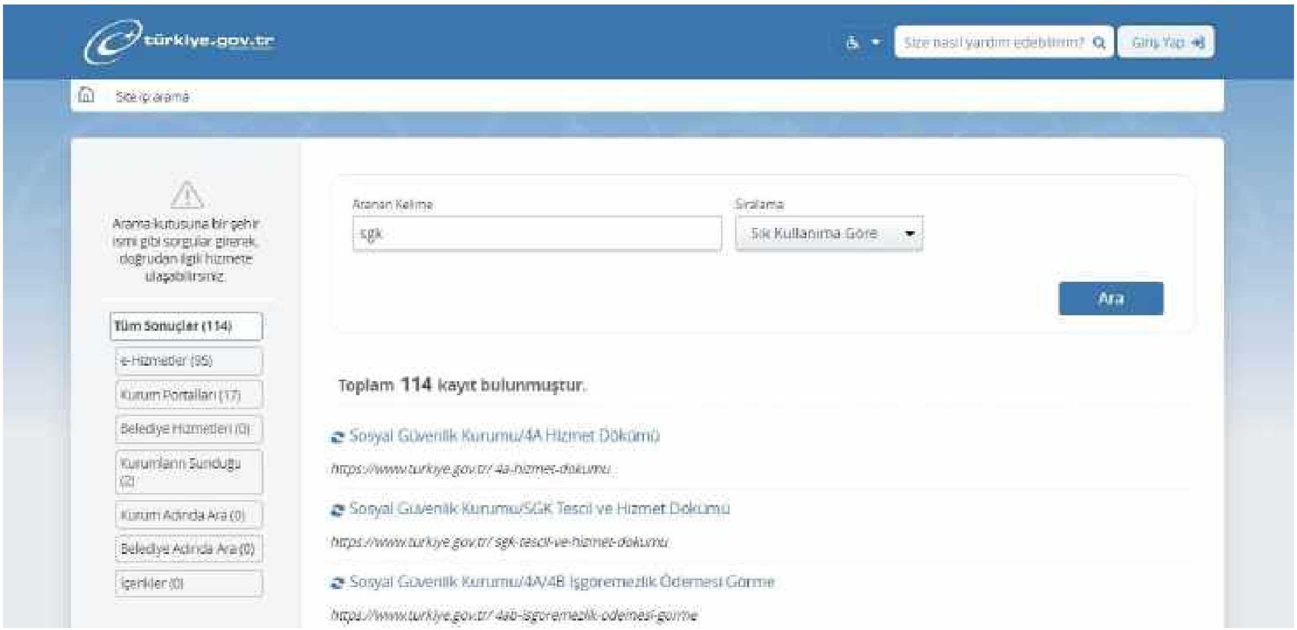
Açıklama

Arama alanları büyük çaplı internet siteleri için özellikle daha önemlidir. Site içerisinde navigasyonu (gezinimi) ve içeriğe erişimi kolaylaştıran önemli unsurlardandır. Kullanıcılar çoğu zaman arama alanına girilen anahtar kelimeler ile sitenin tamamı içerisinde arama yapabileceklerini düşünürler. Kullanıcılar navigasyon öğelerinden aradıkları sayfaya erişemedikleri zaman arama alanlarını kurtarıcı olarak kullanırlar.

Yönergeler

- Kullanıcılar arama alanını bulunduğu sayfadan kullanabilmeli, bunun için fazladan tıklamaya ihtiyaç duymamalıdır.
- Arama alanının kolayca bulunabilmesi için büyüteç ikonu en basit hali ile kullanılmalıdır. Büyüteç ikonu kullanıcıların en iyi tanıdığı birkaç ikondan biridir.
- Arama alanı sayfanın sağ üst bölümüne yerleştirilmelidir. Bu alan kullanıcıların arama kutusunu bulmayı bekledikleri ilk yerdir.
- Arama kutusunun yanında arama düğmesine de yer verilmelidir. Arama işlemi klavyeden "Enter" tuşuna basılarak da yapılabildiği halde, bazı kullanıcılar bu alanda hala bir arama düğmesini görmeyi beklemektedir.
- Kullanıcıların uzun arama sorguları kullanabileceği dikkate alınarak arama alanının boyu uygun tutulmalıdır. Araştırmaya göre, arama kutusunun boyu 27 karakter tutulduğu zaman sorguların 90%'ı bu alanda tüm kelimeleri ile görüntülenebiliyor.
- Arama alanları ile internet sitesinin tamamında arama yapılabilmeli, eğer sitenin sadece belirli bir bölümünde arama yapılıyorsa, kullanıcılara bu bilgi açık ve anlaşılır bir biçimde verilmelidir.
- İnternet sitesinin amaç ve kapsamına göre arama alanları tasarlanmalı, kullanıcıların ihtiyaç ve alışkanlıklarına göre basit ya da gelişmiş arama gibi farklı seçenekler sunulmalıdır.
- Arama sonuçlarında eş anlamlılar ve kısmi eşleşmeler de dikkate alınmalıdır.
- Kullanıcılar arama kutusuna yazdıkları esnada bu alanın hemen altında akıllı arama (auto-suggestion) mekanizması kullanılmalıdır.
- Çok fazla aranan ifadeler için sonuçların iyileştirilmesine yönelik özel çalışma yapılabilir.
- Hatalı yazılan kelimelerin doğru ele alınmasına yönelik çalışma yapılabilir.
- Arama sonuçlarında çok etkili ve ayırıcı özellikte olmayan edat, bağlaç ve diğer kelimeler (ama, için, ve, veya, vb.), arama işleminde dikkate alınmamalıdır.
- İnternet sitesine ait bütün sayfalardan arama alanına ulaşılabilmesi sağlanmalıdır. Kullanıcılar arama yapmak istediklerinde sürekli olarak ana sayfaya dönmek zorunda bırakılmamalıdır. Ancak, yapılan işlem adımı ya da görüntülenen sayfa içeriği arama yapmayı gerektirmiyorsa, bu sayfalar istisna olarak kabul edilebilir
- Arama yapan kullanıcının sitede aradığı kelimeyi ya da kelimeleri bulmayı hedeflediği varsayımına göre plan yapılmalıdır. Arama başarısız olduğunda kullanıcıya yol gösterilmeli, yaptığı görev ve aranan öğeler tekrar gösterilmelidir. Birçok durumda klavye hatası nedeniyle yanlış girilen öğeler, "arama başarısız ekranında" gösterilmek suretiyle fark edilebilir ve kullanıcı tarafından düzeltilebilir.
- Arama sonuçları birden çok olma durumunda listelenmelidir.

Örnek



Örnek sitede, kullanıcıların site içerisinde arama yapabileceğini belirten bir arama alanına yer verilmiştir. Ayrıca arama yapılan alanın sitenin hangi bölüm ya da bölümleri içinde arandığı açık bir şekilde gösterilmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.5.2.1 - Providing a search function
- ISO 9241-151 / 8.5.2.2 - Providing appropriate search functions
- ISO 9241-151/ 8.5.2.7 - Availability of search

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/search-visible-and-simple/
- https://www.nngroup.com/articles/internal-website-search/
- http://www.uxbooth.com/articles/best-practices-for-search/
- https://www.smashingmagazine.com/2009/09/10-useful-usability-findings-and-guidelines/#6-the-ideal-search-box-is-27-characters-wide
- https://studfiles.net/preview/5430969/page:29/

16.12. Sorgunun Arama Sonuçlarıyla Birlikte Gösterimi

İlke

Arama alanlarına yazılan anahtar kelimeler, arama sonuçlarının listelendiği sayfada da gösterilmelidir.

Açıklama

Kullanıcılar aramak istedikleri anahtar kelimeleri bazen yanlış yazabilmekte veya sonuç sayfasında aradığını bulamayan kullanıcılar yeni bir sorgulama yapmak isteyebilmektedir. Yanlış yazılan sorguların görülerek düzeltilebilmesi ve yeni bir sorgulama yapılabilmesi için arama alanının ve sorgulanan anahtar kelimelerin arama sonuçlarının listelendiği sayfada yer alması gerekmektedir.

Yönergeler

- Arama sonuçlarının gösterildiği sayfalarda sorgulanan anahtar kelimeler de görüntülenmelidir.
- Arama sonuçlarının görüntülendiği sayfada arama alanına yer verilmeli, kullanıcıların anahtar kelimeleri değiştirerek ya da yeni kelimelerle tekrar arama yapabilmesi sağlanmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, arama sonuçlarının listelendiği sayfada arama yapılan kelimeler görünmektedir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 8.5.4.5 - Showing the query with the results
- ISO 9241-151 / 8.5.5.2 - Repeating searches

Faydalı Kaynaklar

- https://uxmag.com/articles/designing-search-results-pages

17. KURUMSAL İLETİŞİM

Kurum internet siteleri kullanıcılara kurum hakkında bilgi vermeli, kullanıcıların kurum ile iletişime geçebilmelerini sağlamalıdır. Bunun yanında, internet sitelerinde yer alan iletişim adresleri, formlar vb. aracılığı ile kullanıcıların soru, görüş ve önerilerini kuruma iletebilmesi imkânı sunulmalıdır.

Bu bölümde;

- Bilgi Edinme
- Danışma Hattı
- Duyurular
- E-Posta Adresleri
- Kurumsal Bilgiler
- Memnuniyet Anketi
- Öneri ve Şikâyet Bildirimi
- Sıkça Sorulan Sorular
- Tartışma Grupları ve Forumlar
- Ulaşım Bilgileri

ilkeleri ele alınacaktır.

17.1. Bilgi Edinme

İlke

İnternet sitelerinin ana sayfalarında, "Bilgi Edinme Hakkı Kanunu" uyarınca vatandaşların bilgi edinmek için başvurabilecekleri bağlantı ya da bağlantılara yer verilmesi gerekmektedir.

Açıklama

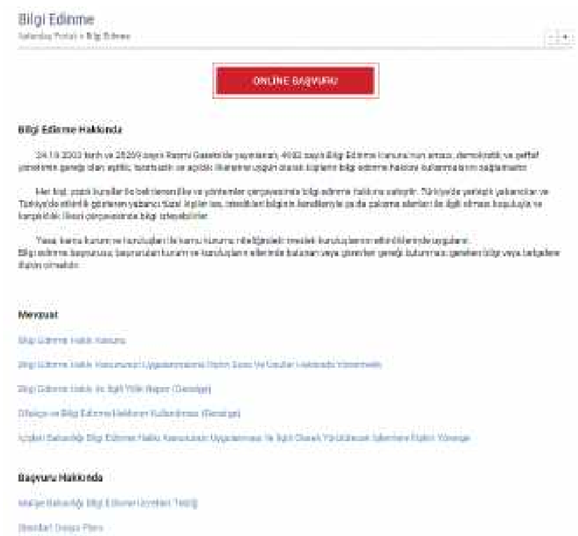
4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'na göre, vatandaşlar kendileriyle doğrudan ilgili olsun ya da olmasın, meslek sırrı ve kişisel bilgiler dışında kalan konularda kamu kurum ve kuruluşlarından bilgi ya da belge talep etme hakkına sahiptir. Kamu kurum ve kuruluşları ise vatandaşlar tarafından yapılan bilgi edinme başvurularını etkin, hızlı ve doğru şekilde sonuçlandırmak üzere, gerekli idari ve teknik tedbirleri almakla yükümlüdür.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, bilgi edinme başvurularının, başvuru sahibinin kimlik bilgilerinin saklı tutulması koşuluyla elektronik ortamda yapılabilmesine imkân tanımaktadır.

Yönergeler

- Kullanıcıların Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve bu kanundan nasıl ve hangi kapsamda yararlanabilecekleri konusunda bilgilendirilmeleri gerekmektedir.
- Bilgi edinme hakkını kullanmak isteyen kullanıcılar için dinamik bir başvuru formu hazırlanmalıdır.
- Başvuru yapan kullanıcıların kimlik ve erişim bilgileri ile başvurunun yapıldığı tarih, saat ve IP adresi bilgilerinin saklanması tavsiye edilmektedir.
- Başvurunun alındığına dair e-posta mesajı kullanıcıya gönderilmelidir.
- Başvurunun yapıldığına dair dâhili bir e-posta, süreçten sorumlu kişiye gönderilmelidir.

Örnek



Örnek sitenin ana sayfasında, bilgi edinme işlemleri için bağlantıya yer verilmiştir. "Bilgi Edinme" bağlantısına tıklandığında, Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile ilgili açıklamanın, mevzuat bilgilerinin yer aldığı ve başvurunun yapılacağı bir sayfaya ulaşılmaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 6.11 - Identifying the website and its owner

Faydalı Kaynaklar

- -

17.2. Danışma Hattı

İlke

İnternet sitelerinde ihtiyaç halinde vatandaşların soru ya da sorunlarını varsa telefon ile iletebilecekleri birime ait bilgilerin sağlanması gerekmektedir.

Açıklama

Kamu internet sitelerinin amacı, vatandaşlara kamu hizmetlerini elektronik ortamda sunabilmektir. Bununla birlikte, kullanıcılara telefon ile kurum hizmetlerinden faydalanabilecekleri bir seçeneğin sunulması da gerekmektedir.

Yönergeler

- Kurumla telefon yoluyla iletişime geçmek isteyen vatandaşların kullanımı için telefon numaraları sağlanmalıdır.
- "Danışma Hattı" ya da "Bilgilendirme Servisi" gibi isimlendirilebilecek kurumsal telefon bilgileri, kullanıcıların ana sayfadan rahatça ulaşabilecekleri şekilde verilmelidir.
- Mobil cihaz tarayıcısından cep telefonu numarası üzerine tıklandığında aranabilir olmalı, başlık kısmına 0 ya da +90 ilave edilmeli, 3-3-4 biçiminde bölümlere ayrılmalıdır (Örn. 0 212 556 4572, 0 (212) 556-4572 ya da 0-212-556-4572, 444-6566).
- Danışma hatlarının hangi saatler içerisinde hizmet verdiği yazılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, kullanıcıların iletişime geçebilecekleri telefon numaraları işlevlerine göre gruplandırılarak sunulmuştur.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 6.11 - Identifying the website and its owner
- ISO 9241-151 / 7.2.7 - Accepting online user feedback

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/customer-service-omnichannel-ux/

17.3. Duyurular

İlke

Kurumun sunduğu hizmetler göz önünde bulundurularak, internet sitesinde güncel duyurulara yer verilmelidir.

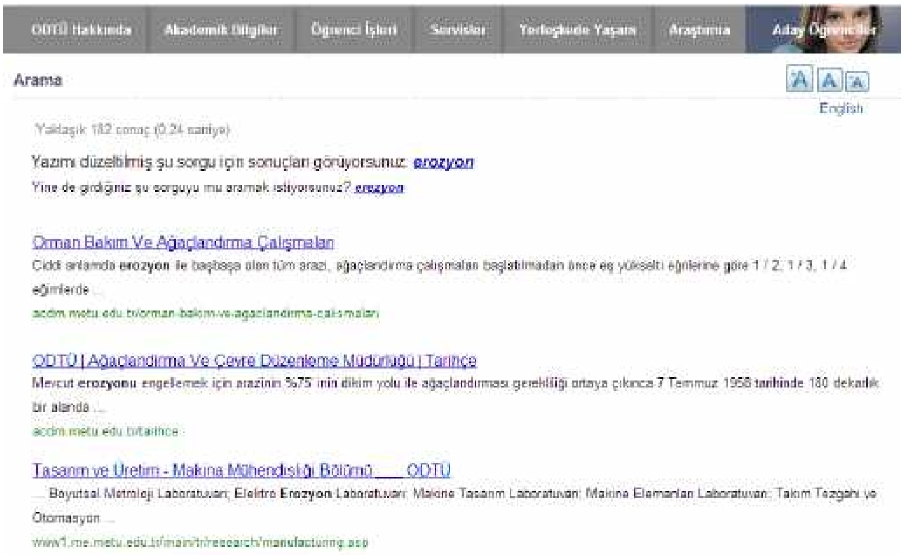
Açıklama

Kullanıcıların bir kısmı kamu kurumlarına ait internet sitelerine sadece duyuruları okumak veya takip etmek amacıyla girmektedirler. Bu durum, kurumların hedef kitleye hitap edebilmesi açısından önem arz etmektedir.

Yönergeler

- Duyuruların uzun listeler ya da ayrı sekmeler halinde gösterilmesinden ve okumayı zorlaştıracak yazıların kullanımından kaçınılmalıdır.
- Site içerisindeki bütün duyuruların tutarlı olacak şekilde kullanılmasına dikkat edilmelidir.
- Duyuruların yayımlanma tarihi bilgisi de kullanıcılara gösterilmelidir.
- Duyurular güncel olmalı ve belli bir tarihten öncesine ait duyurular kaldırılmalıdır.
- Daha önce yayımlanmış duyurulara arşiv üzerinden erişilebilmesi kullanıcılar açısından faydalı olacaktır.
- Duyuru metni ve içeriği ile sayfada hali hazırda mevcut olan gezinim bileşenleri ve içerik tutarlı olmalı, çelişmemelidir. Duyuru yerleştirildiğinde ilgili olan site bileşenleri güncellenmelidir.
- Duyuruların gösteriminde aşırı vurgulama yapan ve abartılı görseller aksini gerektirecek çok ciddi bir sebep olmadığı sürece kullanılmamalıdır.
- Otomatik kayan ya da ilerleyen duyuru gösterimi kullanılmamalıdır.

Örnek



Örnek sitede, duyurular tarihlerine göre listelenmiş, eski duyurular için sağ üst köşede yer alan "Arşiv" bağlantısına yer verilmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.2.4 - Keeping content up to date

Faydalı Kaynaklar

- -

17.4. E-Posta Adresleri

İlke

İnternet sitelerinde kurumsal e-posta adreslerinin isimlendirmesine ve kullanıcılar tarafından kolay erişilebilir bir konumda olmasına dikkat edilmelidir.

Açıklama

Kurumsal e-posta adresleri, kurum ile kullanıcılar arasında bir iletişim kanalı oluşturmaktadır ve internet sitelerinde kurumsal e-posta adreslerinin kullanımı konusunda yapılan bazı hatalar kurum imajını zedeleyebilmektedir.

Yönergeler

- Kullanıcıların kurum ile iletişime geçebilecekleri e-posta adres ya da adresleri açık olarak belirtilmelidir.
- Site içinde hiçbir sayfada kişiye özel adresler kullanılmamalı, kuruma ait e-posta adresleri tercih edilmelidir.
- E-posta adresleri kurum alan adlarını içerecek şekilde alınmalı, Gmail, Hotmail, Yahoo gibi özel e-posta hizmet sağlayıcılarından alınmış adreslerin kullanımından kaçınılmalıdır.
- Genel resmi adaba aykırı e-posta adresleri kurumsal uzantılı da olsa kullanılmamalıdır.
- E-posta adresleri belirlenirken açık ve anlaşılır yapılar kullanılmalı, adresler kullanım amaçlarına uygun olacak şekilde isimlendirilmelidir.
- Birden fazla kurumsal e-posta adresi belirlenmesi durumunda, ilgili oldukları birim ya da konulara göre adresler isimlendirilmeli ve sınıflandırma yapılmalıdır (Örn. bilgi@kurumismi.gov.tr ya da sikayet@kurumismi.gov.tr vb.).
- Güvenlik nedeni ile kişilerin e-postası robotlardan korunmak isteniyor ise e-posta adreslerinde bulunan "@" sembolünün resim olarak veya "[at]" şeklinde gösterilmesi gibi yöntemler kullanılmalı, "mailto" bağlantı yapısı kullanılmamalıdır.
- Çok sayıda genel e-posta adresi tanımlanarak bunların yönetimi ve kontrol edilmesi personel için zorlaştırılmamalı, hizmet kalitesi olumsuz etkilenmemelidir.

Örnek



Örnek sitede, kullanıcıların kurum ile iletişime geçebilecekleri e-posta adresi amaçlarına göre gruplandırılarak verilmiştir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 6.11 - Identifying the website and its owner
- ISO 9241-151 / 7.2.6 - Enabling communication with website owner

Faydalı Kaynaklar

- -

17.5. Kurumsal Bilgiler

İlke
İnternet sitelerinde kurumsal bilgilerin yer aldığı sayfa ya da sayfalara yer verilmelidir.

Açıklama
Kamu kurumlarına ait internet siteleri, kurumun hizmet verdiği konularda bilginin yanında internet ortamında hizmetin kendisini de sunabilmekte ve çoğunlukla da bu amaçlarla ziyaret edilmektedir. Bununla birlikte temel kurumsal bilgilerin de internet siteleri üzerinden sunulması, internet üzerinde kurumun varlığının tamamlanması ve kullanıcı tarafından kurum hakkında kavramsal zihin modelinin doğru oluşması bakımından önemlidir. Kullanıcı, buradan edineceği bilgiler doğrultusunda kurumdan beklentiler içine girer ve hizmetleri kullanır. Birçok hatalı etkileşimin ardında kurumun temel yapısının kullanıcı tarafından algılanamaması yer almaktadır.

Yönergeler
- Kamu kurumu internet sitelerinde, kurumsal bilgilerin bulunduğu sayfalara yer verilmelidir.
- Kurumsal bilgi bulunan sayfalara, ana sayfadan erişim sağlanmalıdır.
- Kurumsal kimlik oluşturulurken kurum idarecilerinin sosyal faaliyetleri, duyurular, vb. geçici içerikler ve fotoğraflar gerçek içerik ile yarışmamalıdır.
- Kurumsal bilgiler hazırlanırken mevcut broşür ya da yazılı doküman aktarımı yapılacak ise metinde kısaltma, maddelere ayırma tekniği ile okunurluk artırılmalıdır.
- Az sayıda nitelikli fotoğraf kullanılmalı, görsel içerik yazılı içeriği baskılamamalıdır.
- Kurum kipi olarak birincil çoğul şahıs yerine kurumun adı ve edilgen cümle yapısı tercih edilmeli, kurum yöneticileri ifade edileceğinde örneğin "başkanımız" yerine, "xyz başkanı" ya da "başkan" şeklinde yapı kullanılmalıdır.
- Kurumun bağlı olduğu üst kurumlar veya alt kurumlar bulunduğu takdirde bu kurumlara ait tüm bilgiler aynen kopyalanmamalı, gerekli noktalarda ilgili kurumlara bağlantı verilerek bilgiye orijinal sayfadan erişim sağlanmalıdır.
- Kurumsal bilgilerin sağlandığı sayfalarda en az aşağıdaki bilgilerin sağlanması gerekmektedir;
  - Tarihçe
  - Mevzuat
  - Misyon ve Vizyon
  - Teşkilat Şeması
  - Görev ve Yetkiler
  - Medya ve Logo

Örnek



Örnek sitede, kurumsal bilgilerin yer aldığı bir menü tasarlanmış, Kuruluş Amacı, Misyon, Vizyon gibi bilgilere kullanıcıların daha kolay ulaşabilmesi sağlanmıştır.

Referanslar
- ISO 9241-151 / 6.2 - Determining the purpose of a Web application

Faydalı Kaynaklar
- https://www.nngroup.com/articles/about-us-information-on-websites/
- https://www.nngroup.com/articles/about-us-summaries/

17.6. Memnuniyet Anketi

İlke

İnternet sitelerinde kullanıcılardan geri bildirim almak için belirli aralıklarla memnuniyet anketleri düzenlenebilir.

Açıklama

İnternet sitelerinin hizmet kalitesi ve kullanıcı memnuniyeti hakkında fikir sahibi olabilmek için kullanıcılardan geri bildirim alınması faydalı olacaktır. Bunun için az sayıda sorudan oluşan kısa anketler kullanılabileceği gibi, kullanıcıların görüntülediği sayfa içeriği ya da yaptığı işlemle ilgili hizmet kalitesini puanlayabileceği uygulamalar da kullanılabilir.

Yönergeler

- Anketler isteğe bağlı cevaplandırılabilecek şekilde tasarlanmalıdır.
- Memnuniyet anketleri belirli aralıklarla tekrar edilmelidir.
- Memnuniyet anketlerinden elde edilen veriler saklanarak internet sitesinin geliştirilmesi aşamasında kullanılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, sunulan hizmete yönelik memnuniyet anketi hazırlanmış, anketi doldurmak istemeyen kullanıcılar için "Hizmet Listesi'ne Geri Dön" düğmesine yer verilmiştir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- http://www.userfocus.co.uk/articles/satisfaction.html
- https://conversionxl.com/blog/8-ways-to-measure-ux-satisfaction/

17.7. Öneri ve Şikâyet Bildirimi

İlke

İnternet sitelerinde vatandaşların istek, öneri ya da şikâyetlerini bildirmelerine imkân tanınmalıdır

Açıklama

İnternet siteleri üzerinden daha faydalı hizmetler sunabilmek veya mevcut hizmetleri iyileştirebilmek amacıyla kullanıcılardan toplanan geribildirimler çok değerli olabilmektedir. Vatandaş odaklı bir internet sitesi için kullanıcılardan toplanan geribildirimler çok büyük önem arz etmektedir. Kalite yönetim sistemi bulunan kurumların aynı zamanda öneri ve şikâyet geri bildirim sistemine de sahip olması gerekir.

Yönergeler

- Kullanıcıların istek, şikâyet ve önerilerini yazıp gönderebilecekleri alanlar tasarlanmalıdır.
- Kullanıcılardan gelen bildirimlerin takibinin kolayca yapılabilmesi için istek, şikâyet ve öneri gibi sınıflandırma yapılmalıdır.
- Kullanıcıların iletmiş oldukları istek, şikâyet ya da öneriler ile ilgili mutlaka geri bildirim verilmeli, süreç ile ilgili kullanıcılar bilgilendirilmelidir.
- Tanımlanan veri giriş alanları küçük kutucuklar olarak değil, sayfa genişliğinin önemli bölümünü kapsayan ve uzun metin yazmaya görsel açıdan da izin veren yapıda olmalı, kutu içinde kaydırmanın varlığı ile yetinilmemelidir.
- "Temizle" tuşu yanlışlıkla basılabileceğinden dolayı kullanılmamalıdır.
- Gereksiz sayıda zorunlu bilgi istenmesinden kaçınılmalıdır.
- Anonim olarak veri girişine kurum politikası elverdiği sürece izin verilmelidir.
- Güvenlik açıklarını ve olası makine saldırılarını engellemek amacı ile insan doğrulama (Örn. Captcha vb.) yöntemleri kullanılmalıdır.
- Gönderme işlemi sonuçlandığında başarılı sonuç ekranı gösterilmeli, göndericiye ve süreç sorumlusuna hatırlatıcı e-posta iletilmelidir.
- Teknik olanak elverdiği takdirde takip numarası oluşturulmalı ve kullanıcıya bildirilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, "Hizmetlerimiz" menü başlığı altında "Soru, Öneri, Şikâyet, Teşekkür" bağlantısına yer verilmiş, kullanıcıların ilgili kuruma istek ve şikâyetlerini iletebilmeleri sağlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 6.11 - Identifying the website and its owner
- ISO 9241-151 / 7.2.7 - Accepting online user feedback

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/first-rule-of-usability-dont-listen-to-users/

17.8. Sıkça Sorulan Sorular

İlke

Telefon, e-posta gibi iletişim araçlarıyla sıkça iletilen sorular öncelik sırasına göre listelenerek "Sıkça Sorulan Sorular" sayfası hazırlanmalıdır.

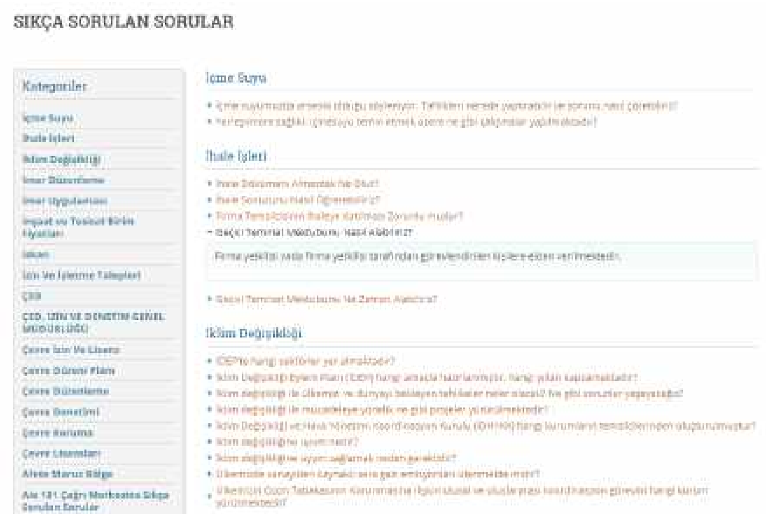
Açıklama

"Sıkça Sorulan Sorular" sayfası hazırlanarak hem kuruma sürekli olarak aynı soruların gelmesinin önüne geçilebilir hem de kullanıcıların genel olarak karşılaştığı sorunlarla ilgili bilgilere daha kolay ulaşılması sağlanabilir.

Yönergeler

- Kullanıcılar tarafından sıkça sorulan sorular ve bu sorulara ait cevapların yer aldığı bir sayfa hazırlanmalıdır.
- "Sıkça Sorulan Sorular" sayfası hazırlanırken, sorular önem derecesi ve sorulma sıklığına göre sınıflandırılmalı; önem derecesi yüksek ve en sık sorulan sorular sayfanın başında konumlandırılmalıdır.
- "Sıkça Sorulan Sorular" sayfası kullanıcılardan alınan geri bildirimlere göre sıklıkla güncellenmelidir.
- Kurum farklı kategorilerde hizmet veriyor ve sıkça sorulan sorular kategorik olarak ayrılabiliyor ise bu sorulara kategori başlıkları altında yanıtlar verilmelidir.
- Soruların taranması için birer birer tıklama ve ileri geri gitme yerine tüm sorular, soru yanıt biçiminde sunulabilir ve sayfa çok uzadığı takdirde birden çok sayfada verilebilir.
- Tüm soruların sayfa üst bölümünde link olarak verilmesi durumunda, linklerin renk ve tasarım olarak belirgin bir şekilde oluşturulmasına ve tıklandığı anda sorunun cevabına kaydırmasına dikkat edilmelidir. Cevap bölümünden sorulara erişmek için yukarı kaydırma linki bulunmalıdır.
- Soruların, cevaplardan belirgin bir şekilde ayırt edilebilmesi için sorular font büyüklüğü, rengi, kalınlığı gibi özellikler açısından daha belirgin tasarlanmalıdır.
- Sıkça sorulan soruların arama motoru ile desteklenmesi ayrıca tavsiye edilmektedir.

Örnek



Örnek sitede, kullanıcılar tarafından sıklıkla sorulan sorular konularına göre gruplandırılmış, kullanıcıların genel olarak karşılaştığı sorunlarla ilgili bilgilendirme sağlanmıştır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.2.7 - Accepting online user feedback
- ISO 9241-151 / 10.2 - Providing help

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/faqs-deliver-value/
- https://www.nngroup.com/reports/strategic-design-faqs/
- https://www.nngroup.com/articles/faq-ux-deconstructed/

17.9. Tartışma Grupları ve Forumlar

İlke

İnternet sitelerinde tartışma grupları ya da forum sayfaları kullanılıyorsa, bu sayfaların güncel ve kurum kontrolünde olduğundan emin olunmalıdır.

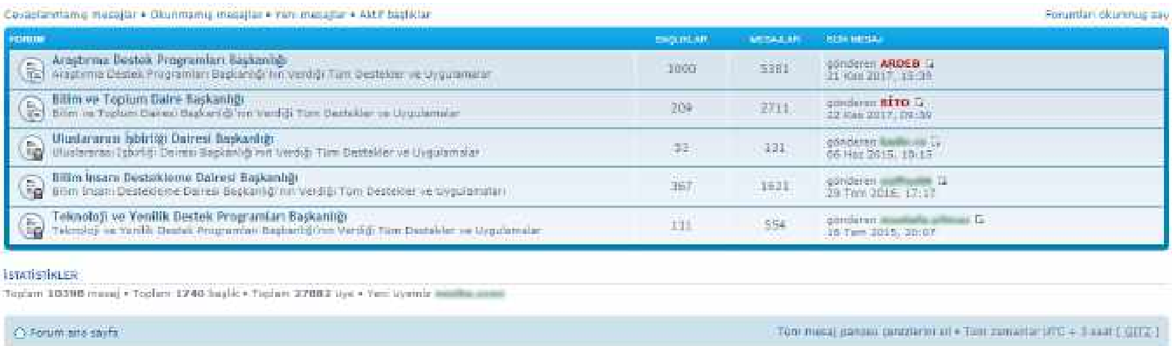
Açıklama

Kurumların kullanıcıları ile iletişimi ve etkileşiminde internet sitelerinde yer verilen forumların da payı vardır. Bu forumların amacı, sorulan soruların kurumsal personel tarafından yanıtlanması, bazı deneyimlerin ve yolların kullanıcılar arasında etkileşim ile yürütülmesi ve katkı sağlanmasıdır. Forumlar ayrıca site ziyaretini sürekli kılmak ve sitede geçirilen zamanı artırmak amacıyla oldukça etkin araçlardır. Arama motorlarına açık olan forumlar, sitelerin bulunurluğunu ve arama motoru sırasını da yukarı taşırlar. Forum içeren kamu internet sitelerinin kontrol noktasında dikkat etmesi gereken bazı önemli hususlar vardır. Kontrolsüz bir forum ortamının faydadan çok zarar getirebileceği unutulmamalıdır.

Yönergeler

- Foruma ileti gönderebilmek için kullanıcıların kayıtlı kullanıcı olması zorunluluğu getirilmelidir.
- Kayıt esnasında verilen üyelik bilgileri gözden geçirilerek kullanıcı kaydına onay verilmelidir.
- Kayıtlı kullanıcıların yeni bir tartışma konusu açabilmesi ve var olan tartışmalara yorum yazabilmesi gibi yetkiler kurum politikası göz önünde bulundurularak belirlenmelidir.
- Forum yöneticisinin iletilen mesajları sıklıkla gözden geçirmesi, uygunsuz içerikleri silmesi ve sorumluların üyelik kayıtlarını iptal etmesi sağlanabilir
- Yüksek dereceli kontrol isteniyorsa, foruma gönderilen her mesajın yayımlanmadan önce forum yöneticisi tarafından onaylanması sağlanabilir. Bu durumda forumun işlerliğinin kısıtlanacağı ve sıkça ileti gönderilen forumlar için iş yükünün artacağı unutulmamalıdır. Ancak daha çok soru cevap şeklinde içerik barındıran forumlarda bu yöntem uygun olabilir.
- Bir forum yazılımı kullanılıyor ise bu yazılımın tüm güvenlik güncellemeleri yapılmalıdır.
- Kullanıcıların mahlas ile değil gerçek adları ile görünürlükleri olabildiğince sağlanmalıdır. Bu sayede kullanıcılar arası algısal iletişim kalitesi yükselirken, kullanılan kelimeler iyileşir.
- Yazım kurallarına uyulması için uyarı mesajı bulundurulmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, kullanıcıların foruma ileti gönderebilmesi için kullanıcı adı ve şifre ile giriş yapılması istenmektedir.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 7.2.7 - Accepting online user feedback

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/first-rule-of-usability-dont-listen-to-users/

17.10. Ulaşım Bilgileri

İlke

İnternet sitelerinde kurumun açık adresi ve ulaşım bilgisi verilmelidir.

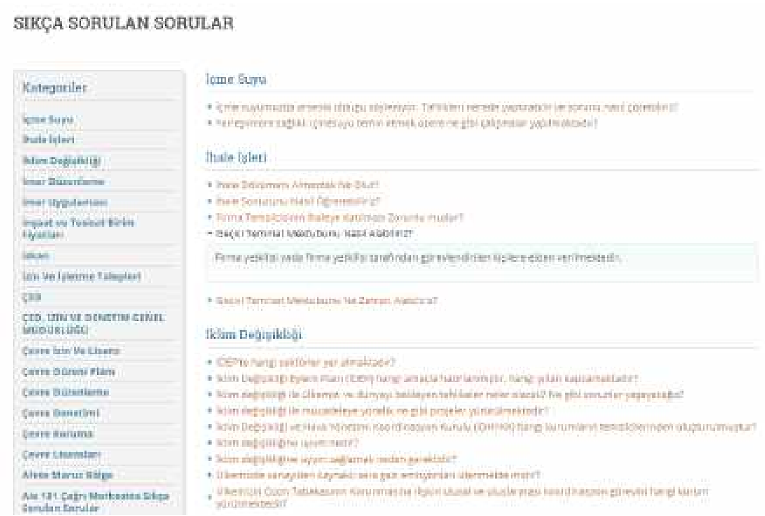
Açıklama

Kurumu ziyaret etmek isteyen veya ziyaret etmesi gereken kişiler için kurum açık adresinin kolay bir şekilde erişilebilmesi önemlidir. İletişim bilgilerine yer verilirken internet sitesi kullanıcılarının genel algısı ve beklentisi göz önünde bulundurulmalıdır.

Yönergeler

- İnternet sitelerinde kurumların adreslerine açık ve anlaşılır olacak şekilde yer verilmelidir.
- Resmi adres ile tarif içeren kelimeler birbiri içine karıştırılmamalıdır.
- Kuruma alternatif yollardan ulaşılabiliyorsa, bu bilgi ilgili sayfada belirtilmelidir.
- Kullanıcıların özel araç ve toplu taşıma imkânları ile kuruma nasıl ulaşabileceğini anlatan basit bir kroki ya da harita kullanılması tercih edilebilir.
- Mobil sitelerde adres bilgisine tıklandığında, konum harita üzerinde gösterilmelidir.
- Kuruma ait ulaşım bilgilerine menüler aracılığı ile erişilebileceği gibi internet sayfalarının alt bölümüne ya da yanda kolon kullanıldığı takdirde bu bölümün altına da açık adres yazılabilir.
- Mümkün olduğu takdirde dış cephe resmi sağlanmalıdır.
- İlgili ise mesai saatleri ve ulaşım saatleri verilmelidir.
- Kurumun belirli hizmetleri ayrı fiziksel konumlarda veriliyor ise bu mutlaka belirtilmelidir.
- Kurumun bulunduğu yerler yoğun kullanılan harita uygulamalarında doğru ve hatasız olarak işaretlenmeli, uygulamanın "Ulaşım Bilgileri" sayfasından erişilebilir olması sağlanmalı, uygulamadaki işaretin güncel kaldığı düzenli olarak kontrol edilmelidir.

Örnek



Örnek sitede, kurumun açık adresi, harita bilgisi ve kurumun dış cephe resmi yer almaktadır.

Referanslar

- ISO 9241-151 / 6.11 - Identifying the website and its owner
- ISO 9241-151 / 7.2.6 - Enabling communication with website owner
- ISO 9241-151 / 10.1.2 - Showing relevant location information

Faydalı Kaynaklar

- http://blog.usabilla.com/good-vs-bad-contact-pages/

18. MOBİL İNTERNET SİTESİ

Genel Prensipler

Mobil bilişim cihazları kullanıcılar arasında son yıllarda çok büyük kullanım oranlarına ulaşmıştır. Yurt içinde yapılan araştırmalara göre internet bankacılığı kullanıcılarının yaklaşık yarısının cep telefonu üzerinde mobil uygulama ya da mobil site aracılığı ile bankacılık işlemlerini yaptığı görülmektedir. Artan internet bağlantılı mobil kullanıcı oranı, gelişen cep telefonları ve tabletlerin yeteneklerinin önemli boyutta iyileşmesi kullanıcıları kullanımı çok daha pratik olan cep telefonları ile işlem yapmaya yöneltmektedir. Cep telefonlarının "sahip olunabilirlik" açısından toplumsal yaygınlığı daha yüksektir. Cep telefonları sayesinde daha önce bilişim ve internet teknolojilerinin erişemediği bir kitlenin de sunulan servislere erişmesi mümkün olmaktadır. Dolayısı ile günümüzde cep telefonunun, bir başka deyişle akıllı telefonun veya tablet yapısındaki mobil bilişim cihazlarının, nüfusun büyük bölümüne hitap etmek isteyen kurumlar tarafından dikkate alınması şarttır.

Mobil bilişim cihazların masaüstü cihazlardan önemli farklılıkları bulunmaktadır. Bunların en başında gelenler, yer ve zamandan bağımsız kullanım, cihazın çoğunlukla bir kişiye ait olması ve kimlik doğrulama amacıyla da kullanılması, görece sınırlı ekran boyutu, işlemci gücü, girdi birimleri ve ağ altyapısıdır.

Mobil bilişim, tanımı gereği yalnızca akıllı cep telefonlarını kapsamamaktadır. Tabletler, dizüstü bilgisayarlar ve akıllı taşınabilir internet cihazları ve klasik cep telefonları da mobil bilişim tanımı içerisine girmektedir. Ancak günümüzde çoğunlukla yaygınlaşma dikkate alındığında akıllı cep telefonlarının mobil bilişim cihaz kümesinin en önemli üyesi olduğu anlaşılmaktadır.

Gerek kamusal gerekse özel alanda kullanılan mobil internet uygulamaları iki ana alt başlıkta gruplandırılmaktadır. Bunların ilki mobil uygulamalar, ikincisi ise mobil internet siteleridir. Mobil uygulamalar kendi içinde platforma özgü (native) ya da çapraz platform (cross platform) olarak iki ayrı alt başlıkta gruplandırılır. Mobil internet siteleri ise sunucu tabanlı ve belirli şartlarda daha uygun olacağı öngörülen hizmetler için kullanılmaktadır. Genellikle çok sık kullanılan ve / veya cep telefonlarının birtakım karmaşık özelliklerini de kullanabilen (Örn. Navigasyon, kamera fonksiyonları vb.) hizmetlerin verilebilmesi için mobil uygulamalar daha çok tercih edilmektedir. Mobil uygulamaların bilişim sektörü tarafından kullanıcının makinasında yer edinmesi olarak değerlendirilmesi, kamu ve özel kurumları da kendi özel uygulamalarını yazmaya yöneltmektedir. Ancak veritabanı sorguları yüksek, sık içerik değişimine maruz kalan ve çok platformlu uygulamaların, tarayıcılar üzerinde çalıştırılması daha uygun olmaktadır.

Mobil cihazlar demografik özellikleri (Örn. Yaş, cinsiyet, meslek, bilgisayar kullanma durumu vb.) çok farklı olan kişiler tarafından kullanılabilmektedir. Bu sebeple, kamu kurumlarının mobil internet siteleri tasarlanırken kullanıcı profillerinin olabildiğince tamamına hitap etmesi hedeflenmelidir. İnternet sitelerinin masaüstü cihazlara uygun olarak tasarlanması ilgili sitenin mobil cihazlara da uygun olacağını göstermemektedir. Mobil cihazların teknik sınırlandırmaları ile kullanılabilirlik ve erişilebilirlik açısından farklılıkları dikkate alınarak mobile uygun bir site yapısının kurgulanması gerekmektedir. Mobil internet sitesi kurgulanırken, mobil cihaz üzerinden gerçek kullanıcılar (Örn. Büyük parmaklı kişiler, farklı yaş grupları, engelliler vb.) ile farklı bağlamlarda yürütülecek kullanıcı deneyimi çalışmaları gerçekleştirilmesi önemlidir.

Bu kılavuzda mobil internet siteleri öncelikli olarak ele alınmış, mobil erişimin özellikleri, arayüz geliştirme perspektifinde vurgulanmıştır. Bölüm içinde genel prensiplerin tekrarından mümkün olduğunca kaçınılmıştır. Bununla birlikte daha önceki kategorilerde yer alan genel site tasarım prensipleri mobil alanda da geçerlidir.

18.1. Site Yapısı

İlke

Site yapısı, mobil cihazlardaki kısıtlı ekran boyutu göz önünde bulundurularak tasarlanmalıdır.

Açıklama

İnternet sitelerinde site yapısı kullanıcıların temel görevlere hızlı ve kolay bir şekilde erişebilmesi açısından önemlidir. Mobil cihazlar daha kısıtlı bir ekran boyutu sunduğu için kullanıcılara uygun bir site yapısının sunulması ve ekranın en iyi şekilde değerlendirilmesi daha da önemli hale gelmektedir. Bununla birlikte, internet sitelerinin mobil cihazlar üzerinden kullanımının masaüstü cihazlara oranla daha zor olması site yapısı tasarımında farklı kriterlerin göz önünde bulundurulmasını gerektirmektedir.

Bununla birlikte tutarlılığın sağlandığı bir site yapısı, kullanıcıların bilgileri nerede bulacaklarını ve nasıl kullanacaklarını tahmin etmelerini sağlar. Bu özellikle bilişsel bozuklukları olan kullanıcılar (otistik) için yararlıdır. Tutarlı ve mantıklı düzen, kullanıcıların internet sitesi üzerinde hangi alanlarla etkileşim kurabileceğine yardımcı olması açısından önemlidir. Örneğin, geri düğmeler gibi gezinti yardımcıları, kullanıcıyı tutarlı bir şekilde bir önceki adıma geri taşımalı ve bir ekmek kırıntı izi gibi davranmalıdır.

Yönergeler

- Kullanıcıların siteyi kullanma durumunda içinde bulundukları ortam ve ihtiyaçlar site tasarımı öncesinde analiz edilmelidir.
- Site yapısı ziyaretçinin zihnindeki kavramsal modele uygun olarak tasarlanmalıdır.
- Yalnızca belirli teknik yeterliliğe sahip telefonlarda çalışabilir niteliklerden kaçınılmalıdır, yaygın kullanıma ve görece eski teknik kapasiteye, tarayıcılara ve standartlara da uygun tasarım yapılmalıdır.
- Yalnızca belirli bir platformun (Örn. IOS, Android, Windows Mobile, Linux Mobile vb.) kendine has özelliklerini kullanan internet siteleri yapılmamalıdır.
- Arayüzler, içerikle etkileşim kurmak için gerektiğinde birden fazla yol sağlamalıdır. İçerikle etkileşim kurmanın birden fazla yolunun sunulması, kullanıcıların seçimini kolaylaştırır ve kapsayıcılığı artırır.
- Benzer mobil sitelerde kullanılan kontrol ve navigasyon bileşenleri tutarlı olacak şekilde kullanılmalıdır. Özel bir bileşen kullanılması gerektiğinde ise genel yapının tasarım ve etkileşim dili ile tutarlılık sağlanmalıdır.
- Belirli bir görev için gerekli tüm seçenekler ve bileşenler, kullanıcı gereksiz bilgi ile rahatsız edilmeden görünür hale getirilmelidir.
- Tasarlanan sayfalar da kullanıcının birçok defa ileri ve geri gezinme yapacağı yapılardan kaçınılmalı, adım sayısı ve yüklenecek sayfa sayısı en aza indirilmelidir.
- Kritik işlemler (Örn. Silme, iptal etme vb.) kullanıcıların mobil cihaz ekranında rahatlıkla ulaşamayacağı alanlara yerleştirilmelidir. Böylelikle, kullanıcıların yanlışlıkla kritik bir işlemi yapması engellenmiş olacaktır.

Örnek



Örnekte yer alan sitede ana görevler hedef kitle bazında gruplanmış ve site yapısı bu kurgu üzerine tasarlanmıştır.

Referanslar

- \-

Faydalı Kaynaklar

- https://developers.google.com/web/fundamentals/design-and-ux/principles/

18.2. Kontrast ve Renk

İlke

Kontrast ve renk kullanıcının algısını ve metnin okunurluğunu yormayacak şekilde tasarlanmalıdır.

Açıklama

Renk; algılama ve tüm kullanıcı arayüzleri ile etkileşim yolu olması açısından kullanıcı psikolojisini de etkilemektedir. Ayrıca, kullanıcı arayüzü tasarımında önemli bir faktördür ve basit estetik ayrıntılardan daha derin çalışır.

Renk, uygulamaların işlevselliği açısından tasarımdan sonra gelen ikinci önemli etkendir. Kullanıcı ile mobil etkileşim, ağırlıklı olarak grafik unsurlarına dayalı olup, renk bu etkileşimde kritik bir rol oynamaktadır. Kullanıcıların uygulamanın içeriğini görmesine ve yorumlamasına, doğru öğelerle etkileşime girmesine ve eylemleri anlamasına yardımcı olur.

Mobil uygulamalarda ağırlıklı olarak daha az sayıda renk kullanımı ve daha az doygunlukta paletlerin tercih edilmesi uygundur. Renkleri farklılaştırıcı olarak kullanırken uygun kontrastları tercih etmek önemlidir.

Mobil cihazlarda kullanılan ortam ve cihaz çok değişken olabileceği için genel olarak renk kullanımında bu duruma dikkat edilmesi önemlidir. Kontrast, yeterli aydınlık / karanlık değeri içermeli, yalnızca renk kontrastına dayalı bilgi iletiminden kaçınılmalıdır. Arka plan ile ön plan arasındaki kontrast farkı yeterli olmadığı takdirde okuma ve algılama mobil cihazlarda daha da zorlaşmaktadır.

Yönergeler

- Metnin okunaklı olması için yazı rengi ve arka plan arasında uygun kontrastın sağlandığından emin olunmalıdır.
- Yazı başlıklarında kullanılan renk, arka plan rengine uygun olarak siyah veya beyaza en yakın değerler tercih edilmelidir.
- Okunurluğu kolaylaştırmak adına içeriğe ait yazıların renginde siyah veya siyaha en yakın değer seçilmelidir. İçerikte, birden fazla yazı renginin kullanımından kaçınılmalıdır.
- Kullanıcı deneyimine katkı sağlamak açısından renk kombinasyonlarının yalın tutulması gerekmektedir.
- Yüksek kontrast kullanıcıların dikkatini çekmek için tercih edilmemelidir.
- Bağlantı metni ile bağlantı olmayan metin arasındaki renk farkı, yeterli kontrasta sahip olmalıdır. Mobil cihazlar için kanıtlanmış bir renk kontrast standardının yerine, WCAG 2.0 Düzey AA kontrast oranı karşılanmalıdır veya ideal bir şekilde uyarlanmalıdır.
- Bağlantılar, tüm site boyunca aynı renkte olmalıdır. Bağlantıları göstermek için, tek bir renk (genellikle mavi) kullanılır.
- İçerikler sadece renkle gösterilmemelidir. Renklerin, parlak güneş ışığında ayırt edilmesi zor olabilmektedir.

Örnek



Örnek sitede, beyaz arka plan ile siyah ve siyaha yakın yazı renkleri kullanılarak okunurluk kolaylaştırılmıştır.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- https://www.justinmind.com/blog/dark-or-light-ui-the-ultimate-ui-design-and-prototyping-question/
- https://uxplanet.org/visual-dividers-in-mobile-ui-design-53208de5426f

18.3. Multimedya Öğeleri

İlke

Multimedya öğeleri kullanılırken mobil cihazların ekran boyutu, internet bağlantı karakteristiği ve işlemci gücü gibi etkenlerin göz önünde bulundurulması gereklidir.

Açıklama

Geleneksel masaüstü cihazlarda ekran genişliği, ekran yüksekliğinden fazla iken mobil cihazlarda ekran genişliği, ekran yüksekliğinden daha azdır. Masaüstü cihazlara ait ekranlarda yaygın olarak kullanılan en-boy (aspect ratio) oranları 4:3 ya da 16:9 iken mobil cihazlarda bu oranlar dikey çözünürlük temel alınarak kurgulanır. Bu nedenle, (varsa) masaüstü internet sitesinin mobil versiyonunun hazırlanmasında bileşen boyutlarının yeniden ele alınması ve tasarımın genel olarak revize edilmesi gerekmektedir.

Mobil sitelerde kullanılan video öğelerinin yüklenme süresi bağlantı hızına bağlı olarak uzun sürebilmekte, bağlantı hızı yüksek bile olsa kullanıcı video içeriklerini internet paketinin tasarrufu bakımından kullanmayabilmektedir. Aynı zamanda, bağlantı hızının düşük olduğu mobil cihazlarda videoların süresinin gösterilmesi kullanıcıların videoları açıp açmama kararlarında etkili olacaktır.

Resimler, boyut (size) etiketi ile ebatları değiştirilmek istendiği zaman dosya boyutları değişmez. Aynı zamanda yeniden piksel hesaplaması için tarayıcıda ciddi (görünür ya da görünmez) yavaşlamaya neden olup batarya tüketimini artırırlar. Bu nedenle mobil tarayıcılarda daha önemli olmak üzere siteye yerleştirilen resimlerin özellikle fotoğraf makinesinden çıktıkları gibi değil, yeniden boyutlandırılarak ve gösterildiği boyuta getirilerek siteye yerleştirilmesi uygundur.

Yönergeler

- Fotoğraf / resimlerin sitenin yüklenme hızını düşüreceği ve içeriklerin daha yavaş açılmasına neden olabileceği unutulmamalıdır.
- Metin içeriğini destekleyici mahiyette olan ve kullanıcılar için anlamlı olacak fotoğraf / resimler kullanılmalıdır.
- İçeriğe ait fazla sayıda fotoğraf / resim bulunuyorsa, ana görsel dışındaki diğer görsellere başka bir bağlantı üzerinden ulaşılması sağlanabilir. Böylece tüm görsellerin aynı anda yüklenmesi engellenmiş olur.
- Açık ve anlaşılır olmayan fotoğraf / resimler için altyazı ya da açıklama eklenmelidir.
- Mobil sitelerde bulunan görseller, siteye erişim sağlanan cihazın ekran boyutundan taşmayacak şekilde görüntülenmelidir.
- Görsellerin yüksek çözünürlükte ve büyük boyutlarda verilmesinin gerekli olduğu durumlarda, resmin boyutlarının ekran boyutlarından küçük olduğu hali gösterilmeli, kullanıcı istediği takdirde ilgili görseli büyütebilmelidir.
- Kullanıcılar resmin yüksek çözünürlüğe sahip halini görmek isterse site içerisine eklenecek bağlantı ile ilgili resmin yüksek çözünürlüklü haline ulaşabilmesi sağlanmalıdır.
- Arka plan resimleri kullanımı mecbur olmadıkça tercih edilmemelidir.
- Arka plan resimleri bilgi verme amacıyla kullanılmamalıdır. Kullanılması gerektirdiği durumlarda ise arka plan içerisinde verilen bilgi site içerisinde ayrıca yer almalıdır.
- Görsellerin en-boy oranı büyütme küçültme sırasında kesinlikle değiştirilmemelidir. En-boy oranına uygun bir şekilde ilgili görsel ekrana yerleştirilmelidir.
- Düşük kontrastlı görseller tercih edilmemelidir. Mobil cihazlar, ışık seviyelerinin farklı olduğu ortamlarda kullanılabileceğinden düşük kontrastlı görsellerde algılanma güçlüğü yaşanabilir.
- Video öğelerinin yer aldığı sayfalarda, ilgili videonun içeriği hakkında açıklama eklenmelidir. Böylelikle, kullanıcıların videonun yüklenmesini beklemeden, video açıklamasını okuyarak ilgili videoyu izleyip izlememe kararını vermesi sağlanabilir.
- Mobil cihazların ekran boyutlarından dolayı tıklanabilir alanlar büyük önem taşımaktadır. Kullanıcılara kolaylık sağlanması amacıyla mobil site içerisindeki video öğeleri, hem video başlığına hem de (varsa) videoya ait küçük resme tıklanarak oynatılabilmelidir.

- Video çalıştırılmadan önce video oynatma süresi kullanıcılar tarafından görülebilmelidir.
- Mobil site içerisinde yer alan videolar, kullanıcıların mobil cihazında oynatılamıyorsa ya da cihaz ile uyumlu değilse, bu durum hakkında kullanıcılara bilgi verilmelidir.
- Altyazılar, işaret dili ve sesli açıklama gibi alternatif yayınlar, kullanılabilir şekilde gömülü medya ile sağlanmalıdır.
- Kullanıcı, duraklatma / durdurma / sessize alma düğmelerinin varlığını fark edebilmelidir.
- Videonun bulunduğu internet sayfası ilk açıldığında video otomatik başlatılmamalı veya sessiz başlaması sağlanmalıdır.
- Tüm medyalar için ilgili meta veriler sağlanmalıdır. İlgili meta veriler süre ve alt yazıların varlığı, işaret dili veya ses açıklaması içerebilir.

Örnek



Örnek sitede yer alan ana görselin boyutları mobil cihazın boyutlarına uygun olmadığı için enden daraltılarak ekrana sığdırılmaya çalışılmıştır. Bu da, görselin estetiğinin bozulmasına sebep olmuştur.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

18.4. Beyaz Boşluk (White Space)

İlke

Mobil web tasarımında sınırlı olan ekran alanının verimli kullanılabilmesi ve bileşenlerin doğru algılanması için beyaz boşluk kullanımına dikkat edilmelidir.

Açıklama

Görsel tasarımın temelleri arasında olan "Gestalt İlkeleri" gereğince kullanıcıya gösterilen bileşenler, aralarındaki mesafeye, posizyona, yönelimlerine bağlı olarak birbirleriyle ilişkilendirilir ve algısal boyut kazanırlar. Gerekli bileşenler sayfaya yerleştirildikten sonra kalan kısımlar bir boşluk değil; ayrı bir tasarım öğesidir. Beyaz boşluk, yalnızca okunabilirlik ve içerik önceliğine değil, aynı zamanda görsel düzene de katkıda bulunarak kullanıcı arayüzünü basitleştirmektedir.

Tasarımdaki beyaz boşluklar, gerekli öğelerin öne çıkarılmasına veya diğer öğelerden ayrı tutulmasına yardımcı olur. Aynı zamanda, önemli bir nefes alma alanı oluşturur ve kullanıcı arayüzündeki karmaşıklıklardan kullanıcıyı uzaklaştırır.

Beyaz boşluklar dahil sayfa yerleşiminin ön tanımlı olarak sunulduğu hazır yapılarda (grid vb.) elle boşluk ayarlaması yapılmasının görsel tasarım açısından sıkıntı oluşturabileceği bilinmelidir.

Yönergeler

- Tasarım esnasında, yazı tipi, boyut, renk, stil ve karakter aralığı gibi kararlar alınırken beyaz boşluk kullanımı da göz önünde bulundurulmalıdır.
- Sadece satırlar arasındaki boşluk değil paragraflar ve tam içerik bölümleri arasındaki boşluklar da hesaba katılmalıdır.
- Sayfa içindeki tüm bileşenlerin (Örn. üstbilgi, navigasyon ve kenar çubuğu vb.) görsel olarak ayırt edilebilmelerine yetecek düzeyde beyaz boşluk bırakılmalıdır.
- Sayfada düşük bilgi yoğunluğu oluşturacak fazla miktarda beyaz boşluk kullanımından kaçınılmalıdır.
- Kullanıcıların etkileşime girebileceği alanların (Örn. bağlantı, düğme vb.) tasarımında hatalı seçim yapmalarını engellemek için yeterli beyaz boşluk kullanımına dikkat edilmelidir

Örnek



Örnek sitede navigasyon öğeleri için uygun beyaz boşluk ve etkileşim alanı sunulmuştur.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

18.5. Kurumsal Aidiyet

İlke

Mobil internet sitelerinde yer alan bileşenlerin kurumsal kimliği yansıtacak şekilde tasarlanmasına dikkat edilmelidir.

Açıklama

Kurumsal aidiyet, kurumsal kimlik bileşenlerinin doğru kullanımı ile sitenin kuruma ait olduğunun ziyaretçiler tarafından doğru algılanmasına yardımcı olur. Kurumsal aidiyet bilgileri logolar, resimler, bayraklar, fotoğraflar, desenler, renk bileşenleri ve kurum sloganı gibi birçok bileşenden oluşabilmektedir. Mobil internet sitesi teması masaüstü versiyonlarıyla karşılaştırıldığında oldukça yalın, bazı bileşenler ve özelliklerin çıkarıldığı bir yapı olarak karşımıza çıkar. Kullanıcılara sunulan kısıtlı ekran boyutundan dolayı kurumsal aidiyete dayalı bazı bileşenler tasarımdan çıkarılabilmektedir. Bunun sonucunda, temsil ettiği kurumun kimliğini tam olarak yansıtamayan kurumsal mobil internet siteleri ortaya çıkmaktadır.

Kurumsal kimlik ve aidiyet kullanıcılara yeterince aktarılamadığı durumda internet sitesine karşı güvensizlik ve kullanıcı kaybı ile karşılaşılmaktadır. Bu nedenle mobil site tasarımında kurumsal kimlik ve aidiyet bilgilerinin kullanıcılara aktarılabilmesi için özel çalışma yapılmalıdır.

Yönergeler

- İnternet sitelerinin hangi kuruma ait olduğunun daha kolay anlaşılabilmesi için kurum logosu kullanılmalıdır.
- Site logosu tasarlanırken farklı çözünürlüklerde baştan tasarlanmalıdır. Mobil site için kullanılacak olan logo gerekirse yeniden çalışma yapılarak belirli bileşenler içinden çıkarıldıktan sonra küçültülmelidir.
- Mobil cihazların sunduğu ekran kullanım alanı daha kısıtlı olduğu için renkler daha belirgin bir unsur olarak karşımıza çıkmakta, bundan dolayı renk paletinde, renklerin yoğunluğu ve kullanıldığı alanlarda gerekli düzenlemeler yapılmalıdır.
- Sitenin tamamı bir editör tarafından kontrol edilerek farklı yazarlar tarafından oluşturulan içeriklerde tutarlılık sağlanmalıdır. Yazı stili ve hitap dilinin tüm site boyunca aynı kalması, site aidiyet duygusunun kullanıcılar tarafından doğru algılanmasına yardımcı olacaktır.
- Sayfa başlıkları ve sayfa sonları, aynı yapıda, tutarlı ve kurum kimliğine ait bilgileri içerecek biçimde düzenlenmelidir.
- Mobil internet sitelerinde kullanılan görsel öğeler (Örn. fotoğraf, resim, ikon vb.) gerek birbiri ile gerekse site kimliği ile tutarlı olmalı, en-boy oranları değiştirilmeden mobil tasarıma uyarlanmalıdır. Mobil internet sitelerinde bu detaylara dair olumsuzlukların daha çok dikkat çektiği unutulmamalıdır.
- Listelerde kullanılan madde imleri (bullet) tutarlı olmalı, kurumsal site kimliği ile uyumsuz olabilecek madde imlerinden kaçınılmalıdır.

Örnek



Benzer yazı tipi ve kurum logosu ile uyumlu renkler kullanılarak kurumsal aidiyet algısı oluşturulmuştur.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

18.6. Navigasyon

İlke
Navigasyon öğeleri mobil sitenin ana sayfasında, başlık alanında yer almalı, site içerisindeki bütün sayfalardan da navigasyon öğelerine ulaşılabilmelidir.

Açıklama
Mobil internet sitelerinde navigasyon, kısıtlı ekran boyutundan dolayı erişilebilir, kolayca bulunabilir ve fazla alan kaplamayan bir tasarıma sahip olmak zorundadır. Bundan dolayı masaüstünde kullanılan navigasyon yapılarının aynısı mobilde kullanılmamalı, belirtilen durumlar göz önünde bulundurularak mobile özel uyarlama yapılmalıdır.

Yaygın olarak kullanılan bazı navigasyon yapıları vardır. Her navigasyon yapısı farklı açılardan avantajlı veya dezavantajlı olabilmektedir. Kullanıcıların ihtiyaçları ve internet sitesini kullanım şekilleri gibi parametrelerin dikkate alınması, hangi navigasyon yapısından daha fazla verim alınabileceği konusunda yardımcı olacaktır.

Yaygın olarak kullanılan navigasyon yapıları arasında hamburger menü, sekmeli yapı, önceliklendirilmiş menü elemanları yapısı ve tam ekran gibi farklı türlerden bahsedilebilir.

Yönergeler
- Ana sayfada yer alan navigasyon öğeleri, masaüstü bilgisayarda görüntülenen navigasyon öğeleriyle benzer görünüme sahip olmalıdır. Böylelikle, kullanıcı alışkanlıklarının devam ettirilmesi sağlanmış ve kullanıcıların karışıklık yaşaması engellenmiş olur.
- Sayfa navigasyonu tahmin edilebilir şekilde konumlandırılmalı, klavyenin görüntülendiği durumlarda da erişilebilir olmalıdır.
- Ana sayfada temel navigasyon öğelerine yer verilmeli, tüm sayfalar arasında gezinime olanak sağlanmalıdır.
- Kullanıcıları başka bir sayfaya ya da işleme yönlendirecek bağlantıların açık ve anlamlı ifadelere sahip olması, belirsizlik içeren ifadelerin kullanılmaması gereklidir.
- Navigasyon öğeleri, mobil ekranlarda kolayca seçim yapılabilecek büyüklükte olmalıdır.
- Navigasyon öğeleri farklı ekran çözünürlüğüne sahip mobil cihazlarda tutarlı bir şekilde görüntülenmelidir.
- Kullanıcının sitedeki konumu, ekmek kırıntısı, sayfa başlıkları ve seçili bağlantılar gibi bilgilendirici öğeler ile belirgin hale getirilmelidir.
- Hiyerarşik navigasyon yapılarından birisi olan derin gezinimde kullanıcıların hangi sayfada olduğunun bilgisi açık bir şekilde gösterilmelidir.
- Hareket (gesture) tabanlı navigasyon yapısı, mobil internet sitelerinde, varlığının tahmin edilememesi ve mobil cihazın kendi ekran işlevleri ile karışabilmesi gibi nedenlerden dolayı tercih edilmemelidir.
- Ekranda öncelikli olarak gösterilmesi gereken bilgi ve işlevler bulunuyorsa, fazla yer kaplamayan ve seçildiğinde görüntülenen hamburger menü yapısı tercih edilebilir.
- İnternet sitesinde hamburger menü kullanımı tercih edildiyse, burada kullanılan ikonun kullanıcı alışkanlıklarına uygun ve bu yapı ile özdeşleşmiş ikonlardan seçilmesi gerekir.
- Alt öğe barındıran menüler, görsel olarak anlaşılır şekilde tasarlanmalıdır.

Örnek



Örnek sitede kullanılan navigasyon yapısı ile farklı mobil cihazlarda tutarlı bir görünüm sağlanmıştır.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/mobile-navigation-patterns/
- http://elearning-conf.eu/docs/cp09/paper-20.pdf
- http://downloads.bbc.co.uk/guidelines/mobile_guide_v1.1_compressed.pdf
- https://usabilitygeek.com/how-to-use-breadcrumb-navigation-2017/
- https://www.smashingmagazine.com/2017/05/basic-patterns-mobile-navigation/

18.7. Yetkilendirme (Authentication)

İlke

İnternet sitesi gerekli güvenlik teknolojisine sahip olmalı ve kullanıcılara güvende olduğu hissi vermelidir.

Açıklama

Mobil güvenlik, kullanıcıların verilerini, finansal ve kredi kartı bilgilerini veya farklı telefon hizmetlerinin kontrolünü hedef alan çok çeşitli güvenlik açıklarını veya saldırıları kapsar. Mobil cihazların bir kişiye ait olması, cihaza fiziksel olarak sahip olmanın belirli bir fiziksel güven algısı oluşturması, bazı durumlarda kullanıcılar tarafından gerekli güvenlik önlemlerinin alınmamasına neden olabilmektedir.

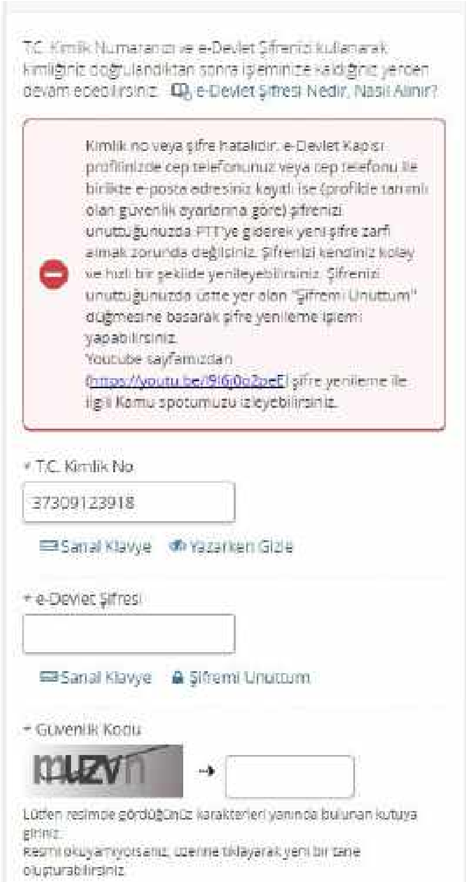
İnternetin sağladığı avantajlara rağmen, sosyal mühendislik saldırılarına, hassas ve kişisel veri hırsızlığına ilişkin güvenlik sorunları ortaya çıkmaya devam etmektedir. Daha fazla kişisel veri, elektronik cihazlar tarafından kaydedildiği ve saklandığı için, verilerin ve iletişimin güvenliği, geliştiriciler tarafından uygulanması gereken bir özellik olup kullanıcılar tarafından da doğru bir şekilde anlaşılması gereklidir.

Mobil cihazlar çok farklı ortamlarda güvenli ya da güvensiz bir biçimde internet bağlantısına sahip olabilirler. Standart bir masaüstü kullanıcısının evde ya da ofiste belirli ve güvenli kabul edilen bir internet hattından bağlanabilmesine karşın mobil kullanıcılar güvensiz hatlardan şifreleme olmayan bağlantılardan internet erişimi yapabilmekte, bu nedenle güvenlik sorunları ile karşı karşıya kalabilmektedir.

Yönergeler

- Kimlik doğrulama sistemi kullanıcılara güven hissi vermeli ve aynı zamanda arzu edilen işlevselliğin sağlanması konusunda herhangi bir engel oluşturmamalıdır.
- Mobil kullanıcılara hitap eden yetkilendirme ekranları mutlak surette SSL sertifikalı olmalıdır.
- Kamuya ait mobil siteler üzerinden daha güvenli bir ortam sunulabilmesi için, kullanıcıların farklı kanallardan doğrulama yapma olanağına sahip olması (Örn. SMS, vb.) sağlanabilir.
- Potansiyel sorunlarda hak ve para kaybına yol açacak işlemlerin yapıldığı sitelerde yetkilendirme, telefon numarası, SMS ya da anlık bildirim (push message) ile yapılmalı, kullanıcı ile önceden mutabakat sağlanmış gizli bilgi doğrulaması gerçekleştirilerek taklit sitenin bunu yapabilmesinin engellendiği garanti altına alınmalıdır.
- Mobil cihazın genellikle tek kişi tarafından kullanılması ve fiziksel güvenliği nedeniyle, sürekli olarak yeniden kullanıcı adı ve şifre girilmesinin engellenmesi kullanılabilirlik açısından tercih edilebilir.

Örnek



Örnek sitede hatalı giriş sonrasında güvenlik seviyesi artırılmış ve güvenlik kodunun girilmesi zorunlu tutulmuştur.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- https://www.researchgate.net/publication/256543270_Usability_vs_Security_in_Mobile_Applications

18.8. Bağlam (Context)

İlke

Mobil internet sitelerinin farklı bağlamlarda kullanılabileceği dikkate alınarak kolaylaştırıcı özellikler sunulmalıdır.

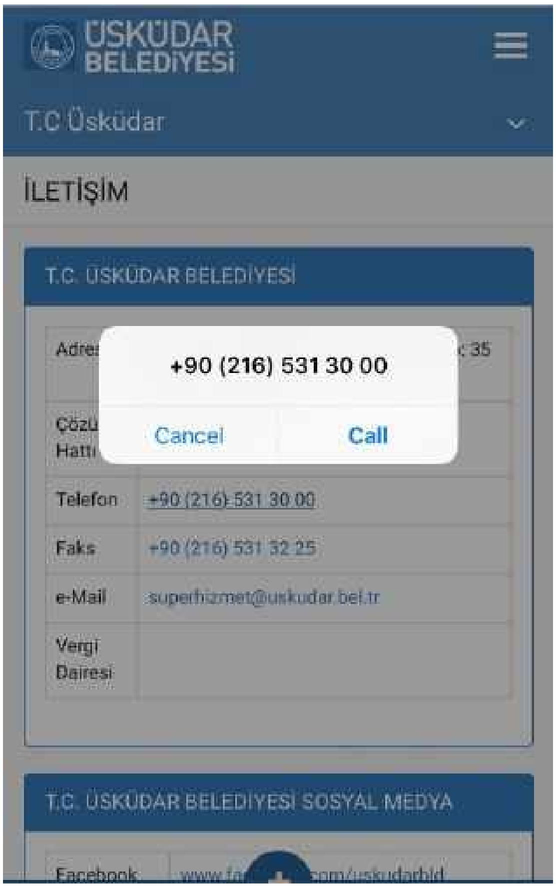
Açıklama

Kullanıcıyı çevreleyen ve kullanıcının etkileşim içerisinde olduğu fiziksel ve sosyal etkenler bağlam olarak tanımlanabilir. İnsanların mobil cihazlarını toplu taşıma araçlarında, gürültülü ortamlarda, sosyal çevresi ile iletişim halinde iken, yürürken, yatar pozisyonda veya güneş altında kullanması gibi durumlar, farklı bağlamları oluşturmakta ve bu da kullanım deneyimini önemli oranda etkilemektedir. Aynı zamanda bağlam, kullanıcı deneyimi çalışmalarında en önemli girdilerden birisini oluşturmakta ve bağlamın doğru analiz edilmesi hedef kitlenin ihtiyacına en uygun ürünün ortaya çıkarılmasına katkı sağlamaktadır.

Yönergeler

- Kullanıcıların coğrafi pozisyonu kurum tarafından sunulan hizmetlerde kullanılabilir.
- Kullanıcıların farklı bağlamlarda internet sitesini kullanabileceği düşünülerek işlemlerin daha hızlı tamamlanmasını sağlayacak kolaylaştırıcı özellikler (Örn. Telefon numaralarının aranabilir formatta sunulması vb.) sunulabilir.
- İnternet sitesi üzerinde yer alan video ve animasyon gibi ses içeren öğeler, farklı bağlamlarda (Örn. toplantı, konferans, seyahat vb.) kullanılabileceğinden dolayı otomatik olarak başlatılmamalı veya sessiz başlaması sağlanmalıdır.
- Kullanıcı profilinin çeşitlilik göstereceği göz önünde bulundurularak mobil internet sitesine ait veri girişlerinde kullanıcıların girdikleri bilgilere göre güncellenen ve kullanıcının işlemi tamamlamasını kolaylaştıran yapılar kurgulanmalıdır.
- Mobil internet sitesi, kullanıcının görevlerini kolaylıkla gerçekleştireceği şekilde bölümlere ayrılmalıdır. Mobil cihazlar hareket halinde kullanılabileceğinden ötürü hızlı bir şekilde yapılacak işlemlerin hatasız bir şekilde bitirilmesi hedeflenmelidir.

Örnek



Örnek sitede telefon numarası mobil cihazdan aranabilir formatta bağlantı olarak sunulmuştur.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

18.9. Teknik Sınırlandırmalar

İlke

Mobil cihazlardan sunulan hizmetler, ekran boyutu, pil ömrü gibi teknik sınırlandırmalar göz önünde bulundurularak yapılandırılmalıdır.

Açıklama

Masaüstü cihaz ekranlarıyla karşılaştırıldığında, mobil cihaz ekranları daha az içerik barındırır. Dolayısıyla, mobil kullanıcılar, aynı miktarda bilgiye erişmek için daha fazla etkileşim gerçekleştirmek durumunda kalırlar. Mobil cihaz ekranlarında, görünür alanın dışında kalan bilgiler için kullanıcılar kısa süreli (yaklaşık 20 sn.) belleklerini kullanmak zorunda kalırlar.

Mobil cihazların her yere taşınma imkânı olmakla birlikte dış etkenlerden dolayı işlemlerin kesintiye uğrama olasılığı çok fazladır. Dış ortamda gerçekleşen herhangi bir olay kullanıcının dikkatini çekerek mobil kullanım deneyimini bölebilmektedir. Bundan dolayı mobil oturum süreleri kısadır. Ortalama oturum süresi masaüstü cihazlar için 150 saniye iken mobil kullanımda 72 saniye olarak karşımıza çıkar.

Bazı telefon üreticileri aynı anda birden fazla pencereyi ekranda barındırmaya çalışsa da, sınırlı ekran boyutu, bu hedefin verimli bir şekilde uygulanabilmesini zorlaştıran bir unsur olmaktadır. Kullanıcıların birçoğu ekranlarında tek pencere görürler; masaüstü cihazlarda olduğu gibi ekranı bölemez ve farklı pencereler ile çalışamazlar.

Kurumsal hizmetler, mobil internet sitesi ya da platforma özel geliştirilmiş mobil uygulama (app) üzerinden verilebilir. Bununla birlikte bu hizmetlerden yararlanacak olan insanlar sosyoekonomik düzeyi farklı kesimlerden olabilmekte ve çok farklı teknik özellikte cihazlar kullanabilmektedir. Sitenin geliştirilmesinde kullanılan teknolojilerin güncel ve son teknoloji olması, çoğunlukla kullanıcıların bir bölümünün dışarıda kalmasına yol açabilmektedir. Bu nedenle kullanılacak olan teknolojilerin yaygın kullanılan cihazlar tarafından büyük oranda desteklenmesi ve sürdürülebilir olması önemlidir.

Yönergeler

- Kullanıcılar, mobil cihazlardaki ekran boyutu gibi sınırlandırmalardan dolayı görevleri farklı uygulamaları kullanmaya ihtiyaç duymadan tamamlayabilmelidir.
- Mobil internet siteleri kendi kendine yeterli olmalı ve fiziksel (Örn. Dokunmatik kalem, video oynatıcı uygulama vb.) veya sanal herhangi bir harici araca ihtiyaç duymamalıdır.
- Mobil cihazlardaki dokunmatik arayüzlerde, etkileşimli öğelerin alanı masaüstüne oranla daha büyük tutulmalı, çevresinde etkin olmayan bir alan sağlanmalı, kullanıcıların yanlışlıkla farklı öğelere dokunma ve hata yapma ihtimali en aza indirilmelidir. Bu tür alanların tıklanabilir / etkileşimli alan olduğu masaüstü cihazlarda fare imleci üzerine getirilerek anlaşılabilmekte ancak dokunmatik ekranlarda böyle bir imkân bulunmamaktadır.
- Hücresel veri ve Wi-Fi bağlantılarının kopabileceği dikkate alınarak tasarlanan sayfalar sade, kısa sürede yüklenen ve mümkün olduğunca fazla bilgi içerecek şekilde yapılandırılmalı, ileri-geri gitme ihtiyacı azaltılmalıdır.
- Mobil cihazların, internet sitelerinde kullanılabilir özelliklerinden (Örn. GPS, kamera, mikrofon vb.), kullanıcıların işlemlerini daha hızlı ve kolay yapabilmeleri için yararlanılabilir. Örneğin, barkod bilgisinin girilmesi istendiği durumlarda mobil cihazın kamera özelliği kullanılabilir.
- Sayfada yer alan öğeler ve etkileşim alanları (Örn. Bağlantılar, düğmeler, kaydırma alanları vb.) açıkça ayırt edilebilmeli, kullanım amacı algılanabilmelidir.
- Mobil cihazlarda, ekran boyutu ve çözünürlüğü gibi teknik açıdan değişkenlik gösteren faktörler bulunduğu için internet sitelerinde kullanılan görsel öğelerin yaygın kullanılan cihazlarla uyumlu olmalıdır.
- İnternet sayfalarında kullanılan ve mobil cihazların teknik özelliklerini fazlaca kullanan scriptler ile sayfanın yeniden yüklenmesi gibi işlemler, gerçekten ihtiyaç duyulmadığı sürece çok fazla tekrarlanmamalı, pil ömrünü tüketmemelidir.

- Kamu hizmetlerinden farklı sosyoekonomik olanaklara sahip kullanıcılar yararlandığı için görece eski model ve düşük performanslı mobil cihazlarda da sayfalar hızlıca yüklenebilmeli ve mümkün olduğunca pürüzsüz bir kullanım deneyimi sunulmalıdır.
- Kullanıcılardan mobil cihazlarıyla uyumlu olmayan yazılımları (Örn. Flash, Windows uygulaması vb.) indirmeleri istenmemelidir.

Örnek



Örnek sitede yer alan etkileşim alanları geniş tutularak mobil arayüzde parmak kullanımı açısından kolaylık sağlanmıştır.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- https://www.nngroup.com/articles/mobile-ux/

18.10. Ana Sayfa

İlke

Mobil internet sitelerinde ana sayfa, farklı bağlamlarda öncelikli hizmet ve bilgilerin kolaylıkla erişilebildiği bir yapıda tasarlanmalıdır.

Açıklama

Mobil cihazların genel olarak küçük boyutlu ekranlara sahip olması, çok farklı bağlamlarda kullanılabilmesi ve teknik özellikler açısından çeşitliliğinin fazla olması gibi parametreler düşünüldüğünde mobil tasarım yapmanın masaüstüne oranla çok daha zor olduğu söylenebilir. Küçük bir ekranda yalnızca önemli özelliklere ve bilgilere yer verilmesi ve bu işlemin de hedef kitle ihtiyaçları dikkate alınarak yapılması gerekmektedir. Ana sayfa, birçok ziyaretçi için internet sitesinin yüzü ve bir başlangıç noktası niteliğindedir. Bu açıdan ana sayfayı geliştirmek için yapılacak her çalışma değerli bir kazanım olarak geri dönecektir.

Kamu kurumları tarafından sunulan hizmetlerin bir bölümü internet siteleri üzerinden de sunulabilmekte ve bu durum her geçen gün dijital dönüşüm kapsamında artan oranda ivmelenerek devam etmektedir. Mobil cihazlar teknik özellikler ve kullanım şekilleri açısından masaüstü cihazlardan farklılık göstermekte ve bu durum mobil internet sitelerinde bir avantaj olarak kullanılabilmektedir. Kamu kurumlarının sunduğu hizmetler ve mobil cihaz özellikleri dikkate alınarak, ana sayfada hedef kitlenin öncelikli ihtiyaç duyduğu özellik ve bilgilere yer verilmesi, mobil kullanım oranlarına katkı sağlayacaktır.

Yönergeler

- Mobil internet sitelerinde kurum logosu çok fazla alan kaplamayacak şekilde yerleştirilmelidir.
- Kurum logosu ana sayfaya bağlantı içermelidir.
- Ana sayfadaki navigasyon sezgisel, açık ve anlaşılır olmalıdır.
- Ana sayfada ve diğer sayfalarda, mobil sitenin masaüstü versiyonuna bağlantı yer almalıdır. Kullanıcılar mobil sitede bulamadığı bilgi veya özelliklere masaüstü versiyondan erişmek isteyebilir veya kullandığı büyük ekranlı mobil cihazda masaüstü versiyonunu görüntülemek isteyebilirler.
- Arama, internet sitesinde bilgi ve hizmete ulaşmak açısından önemli özelliklerden birisi ise arama alanı sayfaya ilk girildiği anda görülebilecek şekilde sayfanın üst bölümüne konumlandırılmalıdır.

Örnek



Örnek sitede mobil görünümden masaüstü görünüme geçebilmek için bağlantıya yer verilmiştir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- http://internativa.com.br/mobile/Livro%20%20Designing%20Interfaces,%202nd%20Edition,%202010.pdf

18.11. Listeler

İlke

Uzun yazılarda okuma deneyiminin iyileştirilmesi için listeler kullanılabilir.

Açıklama

Uzun yazıların daha sistemli ve daha rahat okunabilir olması için listeler kullanılabilmektedir. Liste yapısının kullanımı bazı avantajları beraberinde getirirken dikkat edilmesi gereken hususlar da barındırmaktadır. Listeler, insanların doğal okuma yapısı olan F şekilli desene uygun bir yapı sunmaktadır. Aynı zamanda, içeriğin daha homojen olmasını ve kavramayı kolaylaştırması açısından da faydalıdır. Uzun içeriklere sahip sayfalar listeler sayesinde daha konsantre ve anlaşılır hale dönüştürülebilir.

Liste yapısının sunduğu avantajların yanında olumsuz olarak düşünülebilecek yönleri de vardır. Görsel açıdan mütevazı bir görünüm sunması ve listenin sonuna doğru kullanıcıların dikkatinin azalması gibi durumlar liste yapısının kullanımında dikkat edilmesi gereken konulardandır.

Yönergeler

- Anlaşılması zor uzun yazılar için liste yapısı kullanılabilir.
- Mobil sitelerde, içerikler farklı kategorilere göre gruplandırılarak listeler halinde sunulabilir.
- Mobil sitelerde liste yapısında sunulan içerikler farklı kategorilere ait bilgilerden oluşuyorsa bu bilgiler kategorilerine göre filtrelenebilir şekilde gösterilebilir.
- Liste yapısı üzerinden hiyerarşik bir görünüm sunuluyorsa, okumayı zorlaştıracak kadar derin bir hiyerarşiye gidilmemelidir.
- Çok uzun listeler birden fazla başlığa bölünerek gruplanmalı ve daha kolay anlaşılır hale dönüştürülmelidir.

Örnek



Örnek sitede yer alan kurum ve kuruluşlar gruplanarak okunabilirliği artırılmıştır.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- http://internativa.com.br/mobile/Livro%20%20Designing%20Interfaces,%202nd%20Edition,%202010.pdf

18.12. Veri Girişi

İlke

Veri girişine ait alanlar kullanıcı alışkanlıklarına uygun ve veri girişini kolaylaştıracak şekilde tasarlanmalıdır.

Açıklama

Veri giriş alanları, kullanıcılar ile internet siteleri arasında en yoğun etkileşimin olduğu alanlardandır. Etkileşimin fazla olduğu alanların tasarımı, kullanıcı memnuniyetinin sağlanabilmesi açısından çok önemlidir. Mobil cihazların küçük ekran boyutu ve dokunmatik ekran gibi farklı özellikleri, kullanıcıların daha farklı bir deneyim yaşamalarına ve zorlanmalarına neden olabilmektedir. Bu açıdan mobil cihazlarda geçerli koşullar (bağlam) dikkate alınarak deneyimin iyileştirilmesine yönelik çalışmaların yapılması önemlidir.

Yönergeler

- Bir ekranda yer alan veri giriş alanı sayısı çok fazla olmamalıdır. Fazla sayıda veri giriş alanının kullanılması gerektiği durumlarda bu alanlar gruplanarak adımlar halinde verilebilir.
- Veri girişi esnasında kullanıcıların bölünmesine neden olabilecek işlemler (Örn. Mesaja yanıt verme, telefon görüşmesi vb.) göz önünde bulundurulmalı ve form zaman aşımı süresi uzun tutulmalıdır.
- Veri giriş öğeleri tasarlanırken, mobil cihazların ekran boyutları göz önünde bulundurulmalıdır.
- Veri giriş alanlarının tasarımında klavyenin açık olduğu ve çok küçük bir alanın kullanılabildiği durum da dikkate alınmalıdır.
- Sadece rakamların girilebildiği veri giriş alanlarında, klavyenin rakam arayüzü gösterilmelidir.
- Veri giriş alanındaki ilk öğeye otomatik olarak odaklanılarak kullanıcılara başlangıç noktası sunulmalıdır.
- Metin kutuları, kullanıcıların yazdıkları metni yaklaşık olarak görebileceği uzunlukta tasarlanmalıdır.
- Veri girişinin yapıldığı ekranda, hangi etiketin/açıklamanın, hangi form alanına ait olduğu rahatlıkla anlaşılabilecek şekilde tasarlanmalıdır.
- Veri giriş alanının içerisinde (inline) tasarlanan etiketlerin kullanımından kaçınılmalıdır. Bu yöntem kısıtlı alanın daha verimli kullanılmasına imkân tanımakla birlikte kullanıcıların hangi alan için veri girdiklerini görebilmesine ve kontrol etmesine engel olmaktadır.
- Etiketler veri giriş alanlarının üzerine yerleştirilebilir. Böylelikle, veri giriş alanı için ekranın soldan-sağa tüm uzunluğu kullanılabilir.
- Kullanıcıların boş metin alanları yerine seçimler yaparak veri girişi yapmasına imkân tanınmalı, gerekli yerlerde veriler otomatik doldurulmalı, veri girişi mümkün olduğunca basitleştirilmelidir.
- Artarda gelen işlemlerde kullanıcıların neler yaptığını unutmamasını sağlayacak ipucu mekanizmalarına yer verilebilir.

Örnek



Örnek sitede veri giriş alanları soldan sağa ekranı kaplayacak şekilde yerleştirilmiş ancak etiketler veri giriş alanının üzerine yerleştirilmemiştir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- https://uxplanet.org/text-fields-in-mobile-app-11d41f13e31
- https://uxplanet.org/mobile-form-usability-2279f672917d

18.13. Arama

İlke

Mobil internet sitelerinde kullanıcıların hızlı ve kolay arama yapabilmesi için kullanıcı dostu arama alanları tasarlanmalıdır.

Açıklama

Arama alanları, internet sitesi içerisinde yer alan bilgilere hızlı ve kolay bir şekilde ulaşmak için kullanılmaktadır. Kullanıcılar, istedikleri bilgilere site içerisinde gezinerek ulaşabilecekleri gibi doğrudan arama alanını da kullanmak isteyebilmektedir. Bu sebeple, arama alanı kritik önem taşımaktadır. Masaüstü ve mobil cihazlar farklı teknik özelliklere sahip olduğu için mobil internet sitelerindeki arama alanlarının tasarımı ve işlevselliği de farklılık göstermektedir.

Yönergeler

- Mobil sitelerde yer alan arama alanlarının genişliği, arama yapılan kelime ya da kelimelerin ortalama uzunluğu göz önünde bulundurularak tasarlanmalı, kullanıcıların arama alanına yazdıkları metni görebilmeleri sağlanmalıdır.
- Mobil sitelerde arama işlemini kolaylaştırmak için arama alanlarının mümkünse ekran genişliğinin tamamını kapsayacak uzunlukta olması sağlanmalıdır.
- Arama alanı, mümkün olduğunca bir ikona (Örn. Büyüteç vb.) tıklayarak görüntülenecek şekilde tasarlanmamalıdır. Arayüz tasarımına bağlı olarak veri girişinin yapılacağı alanın açık bir şekilde belli olduğu tasarımlar tercih edilmelidir.
- Arama esnasında, teknik olanak elverdiği ölçüde akıllı arama (auto-suggestion) yapılmalı, sorgu kelimesinin üçüncü harfi girildikten hemen sonra kullanıcıya sunulan öneriler ile veri giriş çabası azaltılmadır.
- Mobil cihazlar farklı bağlamlarda kullanılacağı için kullanıcının yanlış veya eksik yazabileceği dikkate alınmalı, bu gibi durumlarda öneri sunularak arama işleminin hızlı bir şekilde sonuçlanması sağlanmalıdır.
- Kullanıcılar tarafından daha önce aranan kelimeler sonraki aramalarda öneri olarak sunulabilir. Bu özellik sayesinde arama işlemi daha az çaba ile kısa sürede tamamlanacaktır.
- Mobil internet sitelerinde gerekmedikçe birden fazla arama alanına yer verilmemelidir.
- Arama sonuçları görüntülenirken, mobil cihazın görünür alanında arama sorgusu ile en alakalı sonuçların yer aldığından emin olunmalıdır.
- Arama sonuçları görüntülenirken, mobil cihaz ekranına en uygun tasarım ile sonuçların kolay incelenmesi ve istenen sonuca hızlı bir şekilde ulaşılması hedeflenmelidir.

Örnek



Örnek sitede en fazla kullanılan hizmetler dikkate alınarak arama alanına açık bir şekilde sitenin üst bölümünde yer verilmiştir.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- https://storage.googleapis.com/think-emea/docs/article/Mobile_App_UX_Principles.pdf

18.14. Hatalar

İlke

Mobil internet sitesi, açık ve anlaşılır hata mesajları içermeli, kullanıcının hataları kolaylıkla düzeltebileceği şekilde yapılandırılmalıdır.

Açıklama

Hata yönetimi başarılı bir internet sitesinin olmazsa olmazlarından biridir. Kullanıcılar internet sitesini kullanırken hata yapmak veya hatalı bir durum ile karşılaşmak istemezler. İnternet sitelerinde hatalı işlem gerçekleştirildiği ya da teknik bir sorunun meydana geldiği durumlarda, kullanıcıların hata mesajları ile hatanın nedeni ve çözümü hakkında bilgilendirilmesi kullanıcı deneyiminin daha iyi olmasına katkı sağlayacaktır.

Yönergeler

- Bağlantı sorunlarından kaynaklanan hatalarda kullanıcılar bilgilendirilmeli ve kullanıcının, yarım kaldığı işlemine daha sonra devam edebilmesine imkân tanınmalıdır.
- Mobil cihazlarda veri girişi sırasında girilen veriler mutlaka cihazın görünür alanında görüntülenmelidir. Böylelikle, parmak kullanımından ya da sanal klavyeden dolayı yaşanacak hatalı veri girişleri kullanıcılar tarafından kolaylıkla fark edilebilir.
- Mobil internet sitelerinde kısıtlı ekran boyutundan dolayı uzun hata mesajlarından kaçınılmalıdır. Hatanın nedenini ve çözümünü içeren sade ve yönlendirici mesajlar oluşturulmalıdır.
- Mobil internet sitesi, kullanıcıyı hatalı işlemin bulunduğu alana yönlendirmelidir. Uzun formlar gibi kullanıcının birçok alana veri girişi yaptığı durumlarda kullanıcının hatalı işlem yaptığı alanı kolaylıkla bulması işlemin hızlı bir şekilde tamamlanmasını sağlayacaktır.
- Veri giriş alanlarının sayısı mümkün olduğunca azaltılarak ihtiyaç duyulan görevin daha kolay tamamlanması ve veri girişi sırasında yanlış bilgi girme riskinin azaltılması sağlanmalıdır.
- Mobil internet sitesinde kullanıcının yazma işlemini yapacağı alanlar azaltılmalıdır. Mobil cihazlarda yazma işlemi yavaş ve hata yapmaya açık bir işlem olduğu için kullanıcının işlemini hızlı bir şekilde hatasız tamamlayacağı arayüzler kurgulanmalıdır.

Örnek



Örnek sitede, girilen bilgiler kullanıcılara gösterilerek hata yapması engelleniyor.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- -

18.15. Erişilebilirlik

İlke

Geniş kitlelere hitap eden kamu internet sitelerinde, mobil erişilebilirlik kaidelerine dikkat edilmelidir.

Açıklama

Engelli vatandaşlarımız toplumun yaklaşık olarak %12'sini oluştururlar. Bunların yaklaşık %9-10 kadarı yaşlı ve kronik hastalıklara sahip kişilerden, diğerleri ise zihinsel, fiziksel, görme veya duyma güçlüğü çeken kişilerden oluşmaktadır. Kamu hizmetleri bu tarz güçlükleri çeken vatandaşlarımıza eşit uzaklıkta olması gerektiği için ayrımcılık ya da bu kişileri rencide edecek durumlar oluşturmadan olabildiğince eşit olması sağlanmalıdır. Mobil internet siteleri, farklı seviyelerde görme veya işitme problemi, ellerini kullanmada sıkıntı yaşama, öğrenme güçlüğü gibi engellere sahip kullanıcılar tarafından kullanılabilmektedir. Bu sebeple, mobil internet sitelerindeki bilgi ve hizmetlerin engelli kullanıcıların bu durumu göz önünde bulundurularak erişilebilirlik standartlarına uygun olarak tasarlanması beklenmektedir. Arayüz açısından erişilebilirlik standartlarına uygun etkileşim alanları tasarlanırken, ekran okuyucular gibi harici cihazlarla mobil site kullanımının sağlanacağı kodlamaların yapılması faydalı olacaktır.

Yönergeler

- İşitme güçlüğü yaşayan kullanıcılar için mobil internet sitesinde yer alan herhangi bir işitsel bilginin görsel sunumlarının da sağlanması gereklidir.
- Mobil cihazlardaki küçük ekran boyutundan dolayı fiziksel engelli kullanıcıların sıkıntı yaşayabileceği dikkate alınmalı ve mobil internet sitesi bu duruma uygun tasarlanmalıdır.
- Öğrenme güçlüğü olan kullanıcılar için açık ve basit bir tasarım gereklidir. Öğrenme güçlüğü yaşayan kullanıcılar, tutarlı bir tasarım ile basitleştirilmiş dil kullanmayı içeren daha genel çözümlere ihtiyaç duyarlar.
- Mobil cihazlardaki küçük ekran boyutuna çok fazla bilgi sığdırılmaya çalışılmamalıdır. Yoğun içeriğe sahip internet sayfalarının kullanılması gerekiyorsa, disleksiyalı kullanıcılar için sayfalar, anlaşılabilirliği artıracak görsel ve video gibi multimedya öğeleri ile desteklenmeli ve beyaz boşluk kullanımına dikkat edilmelidir.
- Farklı dil seçeneklerinin olduğu internet sitelerine ekran okuyucu ile erişen kullanıcılar için dil seçiminin ilk aşamada yapılabilmesi sağlanmalıdır.
- İnternet sitesi arayüzünde yer alan tüm öğeler ekran okuyucular tarafından odaklanılabilir ve okunabilir şekilde kodlanmalıdır.
- Görsel veya sesli içerikten faydalanamayan engelli kullanıcılar için alternatif medya öğeleri sağlanmalıdır.
- Ekran okuyucular ile sayfada hızlı dolaşımın sağlanabilmesi için başlık etiketlerinin kullanımına dikkat edilmelidir.
- Görme zorluğu olan kullanıcılar için hedeflenen noktaya odaklanma sağlanabilmeli, odak kendiliğinden değişmemelidir. Örneğin, sayfa içinde bir metne odaklanılmak istendiğinde ekran okuyucunun farklı bir metne veya sayfa içindeki öğeye odaklanmaması sağlanmalıdır.
- Görme zorluğu olan kullanıcılar için ekran okuyuculara yönelik sayfa öğelerine odaklanma sırası doğru bir sıralama ile verilmelidir.
- İşitme zorluğu yaşayan kullanıcılar farklı bir iletişim yolu kullandıkları için soyut kavramlar mümkün olduğunca kullanılmamalıdır.
- Otomatik olarak oynatılan video, ses gibi medya dosyalarının ekran okuyucu tarafından durdurulmasında güçlük yaşanabileceği için kullanımı tercih edilmemelidir. Mobil cihazlar çok farklı ortamlarda kullanılabileceği için bu tür durumlar görme zorluğu olan kullanıcıların sıkıntı yaşamasına neden olacaktır.
- İnternet sitelerinde yaşlı kullanıcılar da dikkate alınarak kısa süreli hafızanın fazla kullanımını gerektirecek içeriklerden (Örn. yürüyen yazılar, görünüp kaybolan diyaloglar, önceki ekranda gösterilip sonraki ekranda hatırlanması beklenilen içerik ve kelimeler, şifrelendirilen kodlar vb.) kaçınılmalıdır.
- Kullanıcıların mobil internet sitesinin arayüzündeki etkileşim alanlarını rahatlıkla kullanabilmeleri için ilgili alanın farklı parmak boyutları hesaplanarak tasarlanması gereklidir.
- Mobil internet sitelerinde sık kullanılacak işlemlere ait bileşenler kullanıcıların başparmaklarını kullanacakları orta ve alt alana yerleştirilmelidir. Kullanıcıların % 49'unun telefonlarını tek elle ve sadece başparmaklarını kullanarak işlemlerini yaptığı unutulmamalıdır.

Örnek



Örnek sitede, görme güçlüğü yaşayan kullanıcıların mobil cihazlarında yüklü özel bir program sayesinde birçok bilgiye ulaşabilmesi sağlanmıştır.

Referanslar

- -

Faydalı Kaynaklar

- http://staging.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Documents/Making%20Mobile-English.pdf
- http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1017
- http://simplyaccessible.com/article/user-needs-dyslexia/
- https://uxplanet.org/mobile-ux-design-key-principles-dee1a632f9e6